

ABSTRAK

WISDA JULIANTI NST NPM.088330053 PENERAPAN FOKUS PADA PELANGGAN SALAH SATU KARAKTERISTIK TQM PADA PDAM TIRTANADI CABANG MEDAN KOTA. (Dibawah bimbingan Drs. Ali Usman Siregar Msi sebagai Pembimbing I, dan M. Idris Dalimunthe SE, Msi sebagai pembimbing II)

PDAM Tirtanadi cabang Medan Kota di Sumatera Utara merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memberikan atau bergerak dibidang pelayanan dalam memberikan fasilitas air bersih terhadap masyarakat. Faktor yang mempengaruhi kualitas dalam perusahaan ini adalah bagaimana pelaksanaan atau penyaluran air bersih terhadap masyarakat sudah cukup baik atau belum dalam memberikan pelayanan sehingga tercapai suatu tujuan yaitu kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti nyata tentang penerapan total quality management pada PDAM Tirtanadi cabang Medan Kota. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan digunakan pendekatan teori yang berhubungan dengan Penerapan Total Quality Management.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis membuat kesimpulan ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota.

Kata kunci: Pelayanan untuk kepuasan pelanggan