

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KARANGANYAR DENGAN KEPUASAN PELANGGAN

Studi Kasus Pada Konsumen Golongan Rumah Tangga Perumnas Bumi Graha Indah dan Masyarakat Sekitar Perusahaan Daerah Air Minum Karanganyar

**Ika Widyanthi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005**

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Februari sampai Maret 2005 bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas jasa perusahaan (*Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, dan Empathy*), hubungan antara dimensi kualitas jasa Perusahaan Daerah Air Minum Karanganyar terhadap kepuasan pelanggannya, serta untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang mempunyai hubungan paling erat dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bersifat studi kasus. Penelitian menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden golongan rumah tangga PDAM Karanganyar, wawancara dengan manajer personalia dan dokumentasi data dari perusahaan.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas jasa PDAM adalah dengan menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas jasa perusahaan dengan kepuasan pelanggannya digunakan Analisis *Chi Square*. Dan untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang paling erat hubungannya dengan kepuasan pelanggannya digunakan Analisis koefisien kontingensi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan: Pertama, pelanggan PDAM merasa tidak puas dengan kualitas jasa yang diterima. Kedua, semua dimensi kualitas pelayanan jasa mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas jasa yang mempunyai hubungan paling erat dengan kepuasan pelanggannya adalah dimensi *Tangible*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY DIMENSIONS OF THE MUNICIPAL WATERWORKS OF KARANGANYAR WITH CUSTOMERS' SATISFACTION

A Case Study on Household Customers in the Bumi Graha Indah and the Surrounding Community

Ika Widyanthi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005

This research was conducted from February to March 2005. It is aimed to identify customer satisfaction toward quality dimensions (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*), the correlation between the service quality dimensions of the Municipal Waterworks (PDAM) of Karanganyar and the customers satisfaction, and to know the dimension having the closest relation to the customer satisfaction. It was a case study. The researcher took 100 respondents for the research sample. To gather data, the researcher distributed questionnaires to household customers of PDAM Karanganyar, and interviewed personnel manager and scrutinized data documentation from the company.

To identify to what extent the customers were satisfied with the quality dimension of the PDAM's services, researcher used Analysis of Customer Satisfaction Index. While to know the relation between the service quality dimensions of the company and the customers' satisfaction, researcher used Chi-Square. In addition, to know the quality dimensions having the closest relation to the customer satisfaction researcher used Analysis of Contingency Coefficient.

It is concluded that first, customers of PDAM were not satisfied with the quality provided. Second, all service quality dimensions was significantly related to customer satisfaction. The service quality dimensions was significantly related to customer satisfaction. The service quality dimension that has the closest relation to the customer satisfaction was *Tangible*.