

ABSTRAK

Iftitah Resky Az-zahra J. 2026. *Membangun Kepuasan Pelayanan melalui Pengalaman Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan: Analisis pada PAM Tirta Kota Parepare*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing: Muhammad Ikram Idrus dan Sitti Marhumi..

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan gangguan distribusi air yang berkelanjutan, lambatnya respons terhadap pengaduan pelanggan, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap PAM Tirta Kota Parepare. Tujuan penelitian ini adalah menggali dan mendeskripsikan pengalaman pelanggan, menjelaskan tingkat kepercayaan pelanggan, serta menganalisis peran pengalaman dan kepercayaan dalam membentuk kepuasan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi di PAM Tirta Kota Parepare yang mencakup empat kecamatan. Informan berjumlah 7 orang yang terdiri dari pelanggan rumah tangga, perusahaan, restoran, dan pimpinan PAM Tirta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan secara umum baik, terutama pada tahap pendaftaran dan interaksi dengan petugas, namun masih terdapat keluhan terkait kualitas air keruh dan gangguan distribusi saat musim kemarau. Tingkat kepercayaan pelanggan tergolong cukup tinggi dengan rata-rata nilai 7 hingga 10 dari skala 10, yang didasari oleh keyakinan terhadap kemampuan teknis, transparansi tarif, serta kepedulian terhadap keluhan. Pengalaman pelanggan berperan sebagai faktor utama yang langsung mempengaruhi kepuasan, sementara kepercayaan berperan sebagai faktor penguat yang menjaga kepuasan dalam jangka panjang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pelayanan PAM Tirta Kota Parepare terbentuk dari kombinasi antara pengalaman langsung dalam menggunakan layanan dan kepercayaan terhadap kemampuan, integritas, serta kepedulian PAM Tirta.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, PAM Tirta, Air Bersih