

ABSTRAK

LILIS CAHYANI, Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Burhanuddin).

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai untuk melayani para konsumen/pelanggan dengan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan, maka kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan hambatan dalam pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, data kualitas pelayanan penyediaan air bersih dikumpul dengan menggunakan instrument berupa kuesioner. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SPSS. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 876 pelanggan dan sampel penelitian sebanyak 87 pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar mencapai nilai 82,6% atau berada dalam kategori sangat baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan, beberapa hambatan yang dirasakan oleh para pegawai terhadap atasan dalam pelayanan. Maka dari itu, atasan tetap perlu memperbaiki aspek-aspek yang menjadi komponen kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi yang lebih baik.

Kata Kunci : kualitas pelayanan