

ABSTRAK

AHMAD ZULAHYAR, Stambuk 105720426013 (2017), **Analisis Penerapan Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar**, di bawah bimbingan Bapak Drs. Asdi, MM bersama Bapak Irwan Abdullah, S.Sos. MM

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dengan penerapan sistem antrian dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar terhadap narasumber yang terpilih sebagai informan dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data menggunakan metode pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil wawancara mendalam dengan pelanggan menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan dengan penerapan sistem antrian saat melakukan pembayaran memiliki tingkat kepuasan sesuai yang di inginkan oleh pelanggan. Kinerja dari sistem antrian dinilai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keywords:

Kata Kunci : Penerapan Sistem Antrian