

ABSTRAKSI

ABEDNEGO KURNIAWAN. *Hubungan Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Konsumen.* (dibimbing oleh Bapak Dr. Hasyim Ahmad, SE, MM, M.ED)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja kualitas pelayanan yang paling berhubungan terhadap kepuasan konsumen PDAM. Metode yang digunakan adalah analisa deskriptif dan metode Korelasi Produk Moment dengan menggunakan lima dimensi oprasional kualitas pelayanan jasa dan lima dimensi kepuasan konsumen Yaitu Tangible, Empaty, Reliability, Responsiviness, Assurance

Berdasarkan Hasil Korelasi diketahui bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan ternyata Tangible memiliki nilai korelasi yang paling tinggi dengan r hitung sebesar 0.645 yang menurut interprestasi koefisien nilai r berada pada kisaran 0.60 – 0.80 dan nilai sig sebesar 0.000 berada jauh dibawah nilai α 5 % yang berarti memiliki tingkat hubungan yang kuat dan signifikan. Yang kemudian disusul oleh empaty dengan nilai r hitung 0.630 berada pada kisaran 0.60 – 0.80 dan nilai sig sebesar 0.000 berada jauh dibawah nilai α 5 % yang berarti memiliki hubungan yang kuat dan signifikan.

dan menurut Hasil rata-rata yang didapat rata-rata konsumen kualitas pelayanan jasa adalah baik (3.97), dan konsumen juga merasa puas (3.97) akan kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam pengujian keakuratan data digunakan uji validitas dan reabilitas. Tempat penelitian dilakukan di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang