

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA BANDUNG”** yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma III (D3) Program Studi Manajemen Pemasaran pada Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan di Institut Manajemen Telkom.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sampurno Wibowo, S.E., M.Si. selaku dosen wali sekaligus Ketua Program Studi dari D3 Manajemen Pemasaran.
2. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, S.H., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat, bimbingan dan pengarahan sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Seluruh dosen dan staf Institut Manajemen Telkom, terutama dari Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya selama penulis berkuliah di Institut Manajemen Telkom.
4. Seluruh staf, karyawan, dan pimpinan PDAM Kota Bandung yang telah bersedia memberikan informasi, izin, dan dukungan bagi penulis selama masa penelitian berlangsung.
5. Kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
6. Untuk ayahku (Alm.) Kadir Alisyahbana yang selama hidupnya tidak pernah lelah mencurahkan kasih sayang, mendukung dan berdoa agar bisa melihatku hingga seperti sekarang ini, juga ibuku Eti Arianti yang tidak pernah bosan menyemangati

dan berdoa untukku setiap harinya, untuk kakak-kakakku, keponakan-keponakanku yang selalu menyemangatiku, *I love so much you all...*

7. “*My tummy*” Debbie Surya yang tidak pernah bosan menemaniku dan membuatku tersenyum hingga saat ini, *thank’s, dear...*
8. *My beloved “Tattoo”* (Zia, Hala, Tiara, dan Vivi), “*Omega*”, “*Invis Crew*” (Raisa, Faiza, Milda, Luisa), Risty, Sheigma, Agin, dan semua sahabat-sahabat terbaikku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, *we’ll be best friends forever, guys!*
9. Teman-teman kelas B dan kelas A D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2009, rekan-rekan serta adik-adikku sesama pengurus dan anggota *Indonesia Marketing Association (IMA) Student Chapter IM Telkom*, kakak-kakak, teman-teman, dan adik-adikku di Institut Manajemen Telkom, *I’ll be missing you all, guys!*
10. Semua pihak yang telah turut mendukung, berpartisipasi, menyemangati, dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi maupun referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 8 Agustus 2012

Desti Alisanti
NPM. 009600032

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi.....	1
1.1.1 Sejarah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).....	1
1.1.2 Kegiatan Umum Perusahaan	1
1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	3
1.1.4 Visi, Misi , dan Motto PDAM Kota Bandung.....	6
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Observasi	10
1.5 Kegunaan Observasi	10
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	11
BAB II Relevansi Teori dan Pembahasan.....	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 Definisi Pemasaran	12
2.1.2 Definisi Jasa/Pelayanan	12
2.1.3 Kualitas Jasa	13
2.1.4 Harapan dan Jasa yang Dirasakan Pelanggan.....	14
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.1.6 Kesenjangan Kualitas (GAP).....	15
2.2 Metode Penelitian.....	18
2.2.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	18
2.2.2 Jenis Penelitian	18
2.2.3 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	18
2.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	20
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22

2.2.6	Teknik Analisis Data	23
2.3	Penelitian Terdahulu	29
2.3.1	<i>Literature Review 1</i>	29
2.3.2	<i>Literature Review 2</i>	30
2.3.3	<i>Literature Review 3</i>	31
2.4	Pembahasan.....	34
2.4.1	Profil Responden.....	34
2.4.2	Tingkat Kualitas Jasa yang Dipersepsikan Pelanggan.....	36
2.4.3	Tingkat Harapan Pelanggan.....	41
2.4.4	Tingkat Kesenjangan	47
2.4.5	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	48
BAB III_Kesimpulan dan Saran		51
3.1	Kesimpulan.....	51
3.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		54

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Pelanggan, Pasangan Baru, dan Pengaduan Pelanggan	8
TABEL 2.1 Dimensi Kualitas Jasa	15
TABEL 2.2 Operasional Variabel	19
TABEL 2.3 Perbandingan <i>Literature Review</i> dengan Penelitian Penulis	24
TABEL 2.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
TABEL 2.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik Pada Intrumen Kenyataan	36
TABEL 2.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan Pada Intrumen Kenyataan	37
TABEL 2.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Pada Intrumen Kenyataan	38
TABEL 2.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan Pada Intrumen Kenyataan	39
TABEL 2.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati Pada Intrumen Kenyataan.....	40
TABEL 2.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik Pada Intrumen Harapan	42
TABEL 2.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan Pada Intrumen Harapan.....	43
TABEL 2.12 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap Pada Intrumen Harapan	44
TABEL 2.13 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan Pada Intrumen Harapan.....	45
TABEL 2.14 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati Pada Intrumen Harapan	46
TABEL 2.15 Skor Rata-rata Kenyataan, Rata-rata Harapan, dan Gap	47

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Bandung	4
GAMBAR 2.1 Model Konseptual SERVQUAL	17
GAMBAR 2.2 Diagram <i>Importance/Performance Matrix</i>	29
GAMBAR 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
GAMBAR 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
GAMBAR 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
GAMBAR 2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
GAMBAR 2.7 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian.....	56
LAMPIRAN B Hasil Tabulasi Profil Responden	59
LAMPIRAN C Hasil Pengkodean Jawaban Kuesioner Instrumen Kenyataan	60
LAMPIRAN D Hasil Pengkodean Jawaban Kuesioner Instrumen Harapan	63
LAMPIRAN E Tabel <i>r Product Moment</i>	66
LAMPIRAN F Skor Rata-rata Instrumen Kenyataan dan Harapan	67
LAMPIRAN G Salinan Surat-surat Izin Penelitian dan Salinan Kartu Bimbingan.....	68