JRSIM Jurnal Rekayasa Sistem Industri & Manajemen
ISSN : 2987-7938

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Afifah Amirah Soraya[1*], Rahmaniah Malik[2], Nur Ihwan Saputra[3]
[1,2,3]Program Studi Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia
Email: afifahamirahhh@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 08 Januari 2024
Diperbaiki: 17 Februari 2024
Disetujui: 30 Maret 2024

ABSTRAK

PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar adalah suatu perusahaan daerah yang berwenang dalam menyediakan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat yang berada di Timur Kota di Kota Makassar. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui atribut yang diinginkan pelanggan terkait kualitas pelayanan pengguna jasa pada bagian pengaduan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa PDAM Wilayah II Makassar. Adapun untuk pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner yang dimana jumlah respondennya dari perhitungan penentuan sampel, jumlah populasi pelanggan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar sebanyak 23.843 maka dengan menggunakan rumus Slovin di dapatkan 400 jumlah sampel responden yang diambil secara acak. Untuk pengolahan data penelitian menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance and Performance Analysis (IPA). Dari hasil penelitian perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar sebesar 77,06% yang artinya pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, serta atribut yang diinginkan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada bagian pengaduan yaitu terdapat pada atribut di kuadran I pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA), distribusi air PDAM berlangsung selama 24 jam sehari, informasi mengenai kendala penyaluran air PDAM melalui internet mudah diperoleh pelanggan, dan kualitas air PDAM dari segi rasa, bau, tingkat kejernihan sangat baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah Lisensi Internasional CC BY 4.0© JRSIM (2024)

PENDAHULUAN

Air bersih sangat penting bagi manusia dikarenakan air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kelangsungan hidup manusia. Banyak aktivitas manusia sehari-hari yang membutuhkan air, terutama air bersih yang berkualitas tinggi. Air bagi manusia tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik, tetapi juga mendukung kebutuhan utama lainnya seperti memasak, mencuci, kegiatan industri, dan lain sebagainya. Selain itu, air juga berperan penting bagi kesehatan manusia, karena pada umumnya 70-80% bagian yang ada di dalam tubuh manusia terdiri dari air, terutama otak dan darah, sehingga manusia tidak bisa hidup tanpa adanya air [1].

Air bersih dalam kehidupan manusia merupakan salah satu kebutuhan paling esensial, sehingga kita perlu memenuhinya dalam jumlah dan kualitas yang memadai, selain untuk dikonsumsi air bersih juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat Kesehatan [2]. Adapun perbedaan antara air bersih dan air minum terletak pada batas maksimum yang diperbolehkan dari setiap parameter kualitas air tersebut. Sebagai batasan operasional, dapat dikatakan bahwa air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan kualitas untuk penyediaan air minum [3].

PDAM merupakan salah satu perusahaan di Kota Makassar yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memanfaatkan sumber daya air untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat Kota Makassar yang dimana perusahaan ini tidak mempunyai persaing. Perusahaan ini berperan memperlancar arus pelayanan yang baik produki dan juga jasa, untuk memperoleh hasil yang maksimal perusahan harus bisa melayani masyarakat melalui kualitas pelayanan agar bisa mencapai tujuan perusahaan, sehingga PDAM dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta kepuasan kepada konsumen dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini sebagai mitra usahanya [4]

Kondisi air yang keruh, air berbau serta penyaluran air tidak merata adalah beberapa permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat khususnya yang berada di daerah tekanan rendah yaitu pada bagian Timur Kota di Kota Makassar. Kualitas air menjadi tidak stabil, kondisi wilayah yang jauh dari instalasi pengolahan air, kebocoran dan perbaikan pipa yang juga mempengaruhi proses pendistribusian air yang dilakukan PDAM Kota Makassar. PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar melayani beberapa rumah tangga, sekolah, kantor, pabrik, dan fasilitas umum lainnya yang berjumlah 23.843 total pengguna air PDAM di daerah tersebut yang mengatakan keluhan air keruh sebanyak 5%, sedangkan sebanyak 8% yang mengatakan air berbau, dan sebanyak 13% yang mengatakan tidak dapat air dan data tersebut diambil dari 6 bulan terakhir pada PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar. Maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan oleh masyarakat, baik secara khusus atau dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan pelayanan.

Dari uraian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah masih banyaknya keluhan konsumen tentang kepuasan pelanggan yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan pada bagian pengaduan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut yang diinginkan pelanggan terkait kualitas pelayanan pengguna jasa pada bagian pengaduan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa PDAM Wilayah II Makassar.

Penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa secara keseluruhan dan juga melibatkan lima dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*) empati (*empathy*) and jaminan (*assurance*). Selain itu, untuk membandingkan antar *expectation* (harapan) dengan *performance* (kenyataan) dalam mengukur kepuasan konsumen [5]. Adapun metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang harus ditingkatkan, dalam perusahaan yang dianggap penting oleh pelanggan juga sangat tepat untuk hal ini.

Jadi, berdasarkan penjelasan di atas, dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan memberikan usulan perbaikan pada atribut pelayanan yang sesuai diinginkan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pengambilan lokasi penelitian yang merupakan objek penulisan dalam mengumpulkan data adalah PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar yang terletak di Jalan Tamalanrea Raya No. 26, Tamalanrea, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Jangka waktu penelitian yang akan dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan.

Metode observasi yang dilakukan dengan cara survey secara langsung di lapangan. Pada penelitian ini dilakukan pengambilan data sekunder dengan melihat atau laporan dari perusahaan, untuk mengetahui jumlah pelanggan dan data pengaduan pelanggan yang diambil selama enam bulan terakhir. Adapun, data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait kenyataan dan harapan pelanggan dan juga melakukan wawancara langsung dengan pelanggan.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur indeks kepuasan pelanggan. Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi dari masing masing atribut [6]. Untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut [7] :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

   Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut yang berasal dari dari rata-rata harapan tiap konsumen. Sedangkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah rata-rata kenyataan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja perusahaan yang dirasakan oleh konsumen, rumusnya :

   $$\text{MIS} = \frac{(\sum_{i=0}^{n} Yi)}{n} \quad \text{.....(1)}$$

   Keterangan :
   Yi = Nilai pembobotan harapan
   n = Jumlah responden
2. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

   Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

   $$\text{WF} = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\% \quad \text{.....(2)}$$

   Keterangan :
   MISi = Nilai MIS atribut
   $\sum MIS$ = Jumlah total nilai MIS
3. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

   Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuaasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

   $$\text{WS} = WF_i \times MSS_i \quad \text{.....(3)}$$

   Keterangan :
   WFi = Nilai WF atribut
   MSSi = Nilai MSS atribut
4. Menentukan Customer Satisfaction Indeks

   Nilai CSI diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan, dan mengalikannya dengan 100% yaitu :

   $$\text{CSI} \frac{\sum WS}{5} \quad \text{.....(4)}$$

   Keterangan :
   $\sum WS$ = Jumlah atribut kepentingan
   5 = Jumlah skala

Adapun nilai CSI dibagi dalam lima kriteria, yaitu :

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
81% – 100%	Sangat Puas
66% – 80%	Puas
51% – 65%	Cukup Puas
35% – 50%	Kurang Puas
0% – 34%	Tidak Puas

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan sebuah metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah barang atau jasa yang ditawarkan. Selain itu metode IPA berguna untuk mengindentifikasi atribut yang harus ditingkatkan untuk menambah nilai rata-rata kepuasan pelanggan [8]. IPA digambarkan dalam bentuk diagram kartesius, yaitu suatu bentuk yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik (X,Y) di mana X adalah skor rata-rata dari penilaian kinerja atau layanan yang dirasakan dan Y adalah skor rata-rata penilaian minat/harapan yang memenuhi kepuasan pelanggan [9].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden yang dimana jumlah respondennya dari perhitungan penentuan sampel, jumlah populasi pelanggan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar sebanyak 23.843 pelanggan maka dengan menggunakakan rumus Slovin di dapatkan 400 jumlah responden. Kuesioner yang sudah diisi oleh responden kemudian diolah menggunakan metode CSI dan IPA. Variabel penelitian yang digunakan dalam kuesioner untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas pelayanan perusahaan menggunakan 5 dimensi pengukuran terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)
   - X1 Peralatan kerja yang dimiliki PDAM saat melayani pelanggan memadai
   - X2 Distribusi air PDAM berlangsung selama 24 jam sehari

b. Dimensi Keandalan (*Reability*)
   - X3 Progresif pemakaian air cukup realistis dengan tarif yag dibayarkan
   - X4 Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah
   - X5 informasi mengenai kendala penyaluran air PDAM melalui internet mudah diperoleh pelanggan
   - X6 Kualitas air PDAM dari segi rasa, bau, dan tingkat kejernihan air sangat baik

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
   - X7 Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat
   - X8 Kemudahan pelanggan dalam melapor untuk menyampaikan keluhan/gangguan penyaluran air sangat baik

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
   - X9 Ketepatan PDAM dalam melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan bila terjadi kebocoran pipa, kerusakan meter air / pemasangan baru
   - X10 PDAM dapat menjamin keamanan dan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya

e. Dimensi Kepedulian (*Empathy*)
   - X11 Pelayanan yang diberikan PDAM sangat ramah tanpa membeda-bedakan
   - X12 PDAM peduli kepada pelanggan dalam memberikan informasi untuk memudahkan pelanggan dalam mencari solusi kebutuhannya

Selanjutnya adalah uji validitas dan reabilitas yang digunakan untuk mengukur valid dan realibel tidaknya suatu instrumen dalam kuesioner yang digunakan pada penelitian.

Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan bagaimana suatu alat ukur valid dalam mengukur sesuatu yang sedang diukur. Ketika kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, maka kuesioner yang dirancang harus mampu mengukur hal-hal yang diukur [10]. Uji validitas diolah menggunakan SPSS dengan melihat *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas dilakukan pada variable persepsi dan harapan. Total responden yang akan diuji adalah 400 responden, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, apabila r hitung menunjukan angka lebih besar dari r tabel maka item tersebut valid atau ada korelasi. Berikut ini hasil perhitungan validitas dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan hasil uji validitas diatas pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan signifikansi 5%, maka r tabel untuk uji validitas sebesar 0.098. Hasil uji validitas untuk 12 variabel pernyataan diketahui bahwa sebanyak 12 butir pernyataan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel (0.098) maka variabel dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana konsistensi suatu instrumen penelitian, dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan tersebut konsisten dari waktu ke waktu [10]. Hasil uji reliabilitas dinyatakan dalam koefisien *Cronbach's Alpha* seperti gambar di bawah ini.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	12

Gambar 1. Uji Reabilitas Kenyataan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,830	12

Gambar 2. Uji Reabilitas Harapan

Berdasarkan gambar diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk uji reabilitas kenyataan sebesar 0.901 dan 0,830 untuk uji reabilitas harapan dengan nilai tersebut lebih besar dari 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa rhitung ≥ 0.7 maka reliabilitasya tinggi (reliable).

***Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Berikut hasil perhitungan untuk mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) :

Tabel 2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kode	Atribut	MSS	MIS	WF(%)	WS
X1	Peralatan kerja yang dimiliki PDAM saat melayani pelanggan memadai	4,57	3,87	8,08	31,23
X2	Distribusi air PDAM berlangsung selama 24 jam sehari	4,85	3,69	8,56	31,63
X3	Progresif pemakaian air cukup realistis dengan tarif yag dibayarkan	4,78	3,98	8,45	33,59
X4	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah	4,77	4,04	8,43	34,05
X5	informasi mengenai kendala penyaluran air PDAM melalui internet mudah diperoleh pelanggan	4,77	2,63	8,42	30,56
X6	Kualitas air PDAM dari segi rasa, bau, dan tingkat kejernihan air sangat baik	4,83	3,82	8,53	32,59
X7	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat	4,80	3,86	8,47	32,70

X8	Kemudahan pelanggan dalam melapor untuk menyampaikan keluhan/gangguan penyaluran air sangat baik	4,80	4,00	8,48	33,88
X9	Ketepatan PDAM dalam melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan bila terjadi kebocoran pipa, kerusakan meter air / pemasangan baru	4,74	4,03	8,37	33,71
X10	PDAM dapat menjamin keamanan dan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya	4,61	3,67	8,15	29,87
X11	Pelayanan yang diberikan PDAM sangat ramah tanpa membeda-bedakan	4,58	3,90	8,09	31,52
X12	PDAM peduli kepada pelanggan dalam memberikan informasi untuk memudahkan pelanggan dalam mencari solusi kebutuhannya	4,52	3,75	7,99	29,95
	TOTAL				385,28

Setelah melakukan perhitungan pada tabel di atas, selanjutnya menentukan nilai persentase CSI secara keseluruhan dihitung dengan membagi total *weight score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan sebagai berikut :

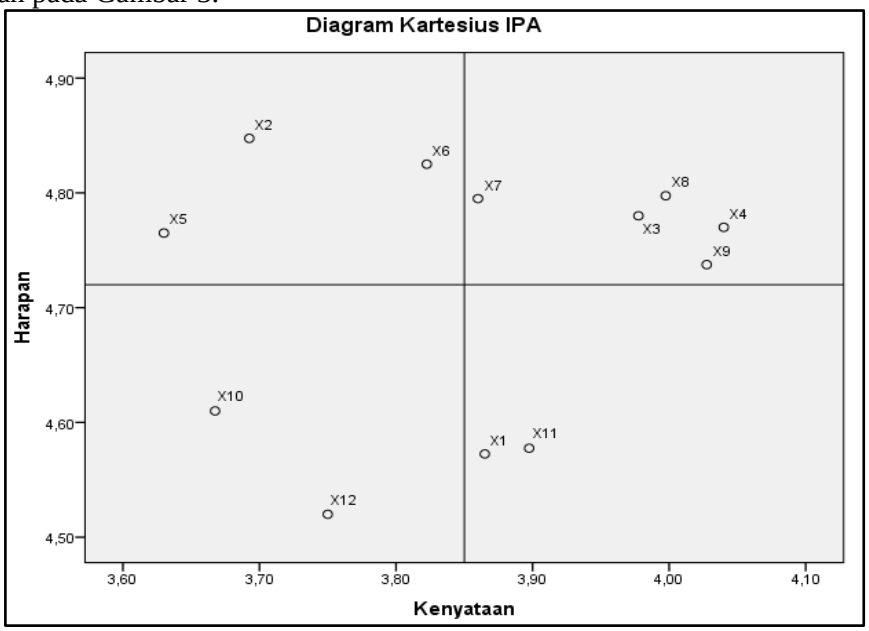
$$\text{CSI} = \frac{385{,}28}{5} \times 100\%$$

$$= 77{,}06\ \%$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan menggunakan metode CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap pelayanan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar sebesar 77,06% pada rentang skala 66% sampai dengan 80% yang dapat dikatakan berada pada kategori "puas" atas kenyataan pelayanan perusahaan. Artinya secara keseluruhan pelanggan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar merasa puas terhadap kinerja PDAM Wilayah Pelanan II Makassar.

***Importance Performance Anlysis* (IPA)**

Berikut adalah tampilan hasil diagram dari *Importance-Performance Analysis* dengan persebaran kriteria-kriteria penilaian yang tersebar di 4 kuadran yang dimana nilai masing-masing atribut diambil dari rata-rata harapan dan rata-rata kenyataan yang telah dihitung sebelumnya, berikut akan ditampikan pada Gambar 3.



Gambar 3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan data grafik IPA pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa setiap kriteria penilaian tersebar pada keempat kuadran *Importance Performance Analysis*. Sumbu x merupakan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dari seluruh kriteria penilaian sedangkan sumbu y merupakan nilai rata-rata dari tingkat performansi dari seluruh kriteria penilaian. Penjabaran mengenai posisi kriteria penilaian yang tersebar di empat kuadran *Importance performance Analysis* adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I

   Atribut dalam kuadran I disebut dengan prioritas utama dikarenakan atribut ini menunjukkan unsur kepentingannya tinggi dan dianggap penting oleh pelanggan namun PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar belum melaksanakanya sesuai dengan harapan pelanggan (unsur kinerjanya rendah). Atribut yang termasuk dalam kuadran I sebanyak 3 butir, diantaranya distribusi air PDAM berlangsung selama 24 jam sehari, informasi mengenai kendala penyaluran air PDAM melalui internet mudah diperoleh pelanggan, dan kualitas air PDAM dari segi rasa, bau, tingkat kejernihan sangat baik

b. Kuadran II

   Atribut yang termasuk dalam kuadran II disebut daerah atribut yang harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga PDAM Wilayah II Makassar harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Pada atribut II ini menunjukkan unsur kinerja yang tinggi dan unsur kepentingan yang tinggi pula sehingga perusahaan harus mempertahankan, yang berada dalam kuadran II yaitu atribut progresif pemakaian air cukup realistis dengan tarif yang dibayarkan, perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah, keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat, kemudahan pelanggan dalam melapor untuk menyampaikan keluhan / gangguan penyaluran air sangat baik, ketepatan PDAM dalam melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan bila terjadi kebocoran pipa, kerusakan meter air / pemasangan baru

c. Kuadran III

   Pada kudaran III disebut daerah prioritas rendah, karena atribut yang terdapat pada kuadran ini unsur kepentingannya dianggap kurang penting oleh pelanggan dan unsur kinerja pelayanannya kurang memuaskan atau belum dlaksanakan dengan baik, yang berada pada kuadran III yaitu atribut PDAM dapat menjamin keamanan dan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya dan PDAM peduli kepada pelanggan dalam memberikan informasi untuk memudahkan pelanggan dalam mencari solusi kebutuhannya

d. Kuadran IV

   Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Unsur kepentingannya dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi unsur kinerja pelayanan yang diberikan telah dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan, yang berada pada kuadran IV yaitu atribut peralatan kerja yang dimiliki PDAM saat melayani pelanggan memadai dan pelayanan yang diberikan PDAM sangat ramah tanpa membeda-bedakan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar sebesar 77,06% yang artinya pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, serta atribut yang diinginkan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang lebih diperhatikan pada bagian pengaduan terdapat pada atribut di kuadran I pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu diantaranya : Distribusi air PDAM berlangsung selama 24 jam sehari, Informasi mengenai Kendala Penyaluran Air PDAM melalui internet mudah diperoleh pelanggan, dan kualitas air PDAM dari segi rasa, bau, tingkat kejernihan sangat baik.

Adapun terkait dengan usulan perbaikan sebaiknya pihak perusahaan menambah jadwal pendistribusian air yang awalnya hanya 2 kali sehari sebaiknya ditingkatkan menjadi 3 atau 4 kali sehari dan juga sebaiknya menambah jumlah debit air yang dialirkan sehingga pelanggan yang berada di daerah paling jauh dari instalasi masih mendapatkan air dan jika ada kebocoran pipa segera untuk diperbaiki

karena air yang diproduksi ada standar yang dicapai sehingga tingkat kualitas air tidak berubah sampai ke rumah pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua serta ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, seluruh dosen, staff dan karyawan dilingkup FTI, kepada pihak perusahaan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan teman-teman yang saya tidak bisa sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas segala bantuan, kebersamaan dan doa.

REFERENSI

[1] N. P. Putri And A. F. Z, "Manfaat Air Minum Bagi Kesehatan Peserta Didik Pada Tingkat Mi/Sd," *Al-Adzka J. Ilm. Pendidik. Guru Madrasah Ibtidaiyah*, Vol. 10, No. 1, Pp. 33–42, 2020, Doi: 10.18592/Aladzkapgmi.V10i1.3622.

[2] M. O. Triono, "Akses Air Bersih Pada Masyarakat Kota Surabaya Serta Dampak Buruknya Akses Air Bersih Terhadap Produktivitas Masyarakat Kota Surabaya," *J. Ilmu Ekon. Terap.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 143–153, 2018, Doi: 10.20473/Jiet.V3i2.10072.

[3] E. Aronggear, C. Supit, And J. Mamoto, "Analisis Kualitas Dan Kuantitas Penggunaan Air Bersih Pt . Air Manado Kecamatan Wenang," *J. Sipil Statik*, Vol. 7, No. 12, Pp. 1625–1632, 2019, [Online]. Available: Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id

[4] R. Pahlawan, A. R. Laba, And E. Pakki, "Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar," *J. Bus. Adm.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 228–244, 2019.

[5] R. A. Saputra And A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E- Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, Vol. 2, No. 5, Pp. 1794–1802, 2018, [Online]. Available: Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id

[6] A. Nurmahdi, "Customer Satisfaction Index For Transport Services," *Int. J. Econ. Bus. Adm.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 192–199, 2019, Doi: 10.35808/Ijeba/205.

[7] Rahayu Deny Danar Dan Alvi Furwanti Alwie, A. B. Prasetio, R. Andespa, P. N. Lhokseumawe, And K. Pengantar, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Hni.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, Vol. 2, No. 1, Pp. 41–49, 2020.

[8] S. Sum, T. Champahom, And S. Jomnonkwao, "An Application Of Importance- Performance Analysis (Ipa) For Evaluating City Bus Service Quality In Cambodia," *Int. J. Adv. Res. Eng. Technol. (Ijaret)Nternational J. Build. Urban, Inter. Landsc. Technol.*, Vol. 13, Pp. 55–66, 2019, Doi: 10.14456/Built.2019.5.

[9] P. J. Ginting, F. Wijaya, And C. Jung, "Improving Service Quality Towards Consumer Satisfaction On Gojek Transportation Services Using The Importance Perfomance Analysis (Ipa) Method," *Budapest Int. Res. Critics Inst. Humanit. Soc. Sci.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 3250–3257, 2021, Doi: 10.33258/Birci.V4i2.2075.

[10] S. Indexed, H. Dwiatmoko, D. Supriyatno, S. W. Mudjanarko, And S. Indonesia, "The Use Of Importance Performance Analysis In Evolution Of Jabodetabek," *Int. J. Adv. Res. Eng. Technol.*, Vol. 11, No. 11, Pp. 1083–1095, 2020, Doi: 10.34218/Ijaret.11.11.2020.099.