

ABSTRAK

Penduduk Indonesia yang bisa mengakses air bersih untuk kebutuhan sehari-hari, baru mencapai 20 persen dari total penduduk Indonesia. Itupun yang dominan adalah akses untuk perkotaan artinya masih ada 82 persen rakyat Indonesia terpaksa mempergunakan air yang tak layak secara kesehatan. Di kota Bandung kebutuhan air bersih juga menjadi semakin mendesak akibat meningkatnya pertumbuhan penduduk dan pembangunan, berbanding terbalik dengan jumlah ketersediaan air yang tersedia di Kota Bandung. Oleh sebab itu, Pemerintah Daerah Kota Bandung selaku pemilik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening sampai saat ini masih belum dapat memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh layanan air bersih yang memadai baik jumlah maupun kualitasnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bagian pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung baik secara simultan ataupun parsial. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 100 pelanggan di bagian pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai responden, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji dengan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedestisitas, uji F, uji-t, koefisien korelasi, koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Secara parsial total keseluruhan pengaruh *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5). Jadi, total keseluruhan pengaruh *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara bersama-sama adalah sebesar 17,7992%.

Secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* sebesar 16% sedangkan sisanya 84% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.