

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Windy Aprilia Ramlan

Abstrak

Latar belakang penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan *customer relations*. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang wajib di perhatikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi agar mampu memberikan mutu pelayanan yang maksimal dan menimbulkan persepsi masyarakat yang positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, yang dihubungkan dengan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian eksplanatif dengan metode survei ke lapangan dengan menyebarkan kuisioner sebagai bahan penelitian. Penelitian ini diambil dari para pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi cabang Rawalumbu. Hasil dari penelitian ini diperoleh jumlah t hitung hasil perhitungan t hitung $6,366 > t$ tabel $1,661$, maka artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi terhadap peningkatan loyalitas pengguna jasa PDAM di cabang Rawalumbu. Artinya bahwa jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat karena bermanfaat bagi kehidupan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Windy Aprilia Ramlan

Abstract

The background of this research study on service quality customer relations. Quality of service is something that must be noticed by the Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi in order to provide maximum service quality and generate a positive public perception of the company. The aim of this research was to determine how strong the impact of service quality Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi against public perception. The theory used in this research is Quality of Service, which are connected to the public perception. The method used is quantitative with using this type of explanatory research with survey method by spreading the field to the questionnaire as research material. This study was taken from the users of services Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi Rawalumbu branch. t table taken from the users of services Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi Rawalumbu branch. t table taken from the users of services Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi Rawalumbu branch. t table is $6.366 > 1.661$, it means that there are significant quality of service customer relations Regional Water is $6.366 > 1.661$, it means that there are significant quality of service customer relations Regional Water is $6.366 > 1.661$, it means that there are significant quality of service customer relations Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi to improving the customer loyalty on the service user taps on Rawalumbu branch. This means that the services of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi be accepted by the public because the benefit to society

Keywords : Service quality, Customer Relations, customer loyalty