

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN AIR MINUM (PDAM) DENGAN  
MENGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DI  
KOMPLEK PERUMAHAN KOTA SOLOK**

**Tesis**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2022**

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN AIR MINUM (PDAM) DENGAN  
MENGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DI  
KOMPLEK PERUMAHAN KOTA SOLOK**

**ABSTRAK**

Oleh : Ferya Askal (1821642002)

(Dibawah Bimbingan : Prof. Dr. Ir. Melinda Noer, M.Sc dan Dr. Denny  
Helard, ST, Ph.D)

Penelitian ini bertujuan untuk Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan air minum PDAM Kota Solok dan Mengukur variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan oleh PDAM dalam penyediaan air minum di kompleks perumahan Kota Solok. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis statistik deskriptif kuantitatif dan inferensial, data di analisis inferensial dengan *Structural Equation Model/SEM*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa Responden penelitian menjawab hasil puas terhadap layanan air minum PDAM Kota Solok, selanjutnya berdasarkan Hasil olahan data memakai *SmartPLS* dimensi *empathy* dan *assurance* memegang peranan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini harus diperhatikan manajerial perusahaan supaya kinerja layanan dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan, Layanan, PDAM

