

ABSTRAK

Yaenul Mustofa, “Analisa Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM Purworejo. Skripsi. Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Purworejo. 2019

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung Kualitas Pelayanan air bersih PDAM Perwitasari Purworejo seperti, Bukti langsung (*Tangibel*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), serta untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Perwitasari Purworejo dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Tahapan penelitian ini adalah studi berbagai literatur yang ada untuk menentukan variabel yang akan digunakan. Tahap selanjutnya mendesain kuisioner penelitian kemudian melakukan pengambilan data dengan cara wawancara langsung dan dengan metode *random sampling*. Data yang diperoleh dari kuisioner dijelaskan melalui analisis deskriptif atau metode survei dan untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangibel*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap Kualitas Pelayanan digunakan analisis regresi berganda meliputi uji Validitas & Reliabilitas, uji regresi (uji f & t).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas *Tangibel* (X1), *Responsiveness* (X2), *Reliability* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Purworejo di Desa Kedungpucang dan Desa Kaliboto, dimana pengaruh variabel X1 sebesar 0,249, X2 sebesar 0,132, X3 sebesar 0,151, X4 sebesar 0,323, X5 sebesar 0,259. Dari hasil Tabel Persentase juga disimpulkan bahwa rata-rata jawaban pelanggan PDAM di Desa Kedungpucang dan Kaliboto dari kelima variabel tersebut yang terbesar ada pada variabel Keandalan (*Responsiveness*) dengan jawaban 81,9% dengan kategori puas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PDAM Tirta Perwitasari Purworejo