

## **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang serta tetap eksis dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang (PDAM). Penelitian ini dilakukan pada pelanggan air minum Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan dokumentasi serta wawancara kepada narasumber.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari hasil Analisa data tersebut diperoleh temuan-temuan sebagai berikut : upaya Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terlihat dari bukti fisik, kehandalan, respon, jaminan, dan empati.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penerapan kualitas layanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan. Dengan upaya-upaya tersebut Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang berhasil meyakinkan pelanggan melalui Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) yang dinilai “BAIK” dengan rata-rata nilainya adalah 69,79.

**Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang**

## **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang serta tetap eksis dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang (PDAM). Penelitian ini dilakukan pada pelanggan air minum Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan dokumentasi serta wawancara kepada narasumber.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari hasil Analisa data tersebut diperoleh temuan-temuan sebaga berikut : upaya Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terlihat dari bukti fisik, kehandalan, respon, jaminan, dan empati.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penerapan kualitas layanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan. Dengan upaya-upaya tersebut Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang berhasil meyakinkan pelanggan melalui Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) yang dinilai “BAIK” dengan rata-rata nilainya adalah 69,79.

**Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang**