

ABSTRAK

Air adalah kebutuhan esensial bagi kehidupan manusia, sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara efektif dan efisien. PERUMDAM TKR bertanggung jawab menyediakan air bersih yang memenuhi standar kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan 120 responden pelanggan. Analisis menunjukkan adanya gap negatif antara kinerja dan harapan pelanggan pada seluruh variabel, dengan gap tertinggi pada responsiveness (-0,71) dan gap terendah pada assurance (-0,49). Hasil IPA mengidentifikasi atribut dalam Kuadran A yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu infrastruktur yang terawat, rasa aman pelanggan, kepercayaan terhadap layanan, dan perhatian kepada pelanggan. Atribut di Kuadran B, seperti profesionalisme karyawan, kualitas alat pelayanan, dan kualitas air bersih, menunjukkan kinerja baik yang perlu dipertahankan. Atribut di Kuadran C memiliki kepentingan rendah, tetapi kinerjanya masih dapat ditingkatkan, seperti ketanggapan terhadap keluhan dan waktu pelayanan. Sementara atribut di Kuadran D dianggap berlebihan dan tidak memerlukan prioritas pengembangan. PERUMDAM TKR perlu meningkatkan infrastruktur, kepercayaan pelanggan, dan responsivitas layanan sambil mempertahankan atribut unggulan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi sebagai penyedia air bersih yang berkualitas.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, PERUMDAM TKR

ABSTRACT

Water is an essential need for human life that must be managed properly to ensure its availability. PERUMDAM Tirta Kerta Raharja (TKR) as a Regional-Owned Enterprise is responsible for the provision and management of clean water in Tangerang Regency. However, customer complaint data shows an increase in complaints related to service quality, particularly in the aspects of water pressure, water quality, and pipe leakage. This study aims to evaluate the level of customer satisfaction and identify service attributes that need improvement using the Importance Performance Analysis (IPA) method. By involving customers who use clean water services, the analysis is carried out based on service quality dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research results are expected to provide recommendations for PERUMDAM TKR to improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), PERUMDAM TKR, Service Quality*