

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA BETUAH DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh :

IKLASIA PARAMIKA

NIM. 09031382126151

**PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI BILINGUAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA BETUAH DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi
Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Iklasia Paramika 09031382126151

**Menyetujui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP.19791020201012003**

**Palembang, Desember 2024
Pembimbing**



**Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T.
NIP.198407212019031004**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iklasia Paramika
NIM : 09031382126151
Prodi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Tirta Betuah Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil Pengecekan, iThenticate/Turnitin : 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Desember 2024



Iklasia Paramika


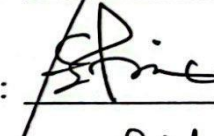
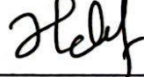
NIM. 09031382126151

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 30 Desember 2024
Nama : Iklasia Paramika
NIM : 09031382126151
Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, S. Kom, M.T. : 
2. Ketua Penguji : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc. : 
3. Penguji : Hardini Novianti, SE., M.T. : 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP.19791020201012003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

”Jangan berhenti ketika lelah, berhentilah ketika selesai”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakak dan Adik
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Pengujj
- ❖ Para Sahabat
- ❖ Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan mengajukan Proposal Skripsi yang berjudul ” Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Tirta Betuah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) “ sebagai persyaratan Tugas Akhir.

Selama proses penyusunan proposal ini tentu tak lepas dari bantuan, arahan, serta masukan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, pengetahuan, kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan serangkaian kegiatan selama penyusunan laporan ini.
2. Mama dan Papa yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bantuan kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S. Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang banyak meluangkan waktu, sabar membimbing, dan selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu penulis dalam membahas dan penyempurnakan Tugas Akhir.
8. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.

9. Saudari Paid Umami dan Levia Monica yang selaku sahabat penulis dari kecil, terimakasih selalu membantu dan memberikan semangat selama penulisan Tugas Akhir.
10. Saudari Zafira Thuraya, Mutia Barokhni Adha, Azizah Elnanda. selaku sahabat saya di perkuliahan, Terimakasih karena selalu menjadi garda terdepan bagi penulis, semoga kita semua dapat meraih kesuksesan yang di cita-citakan bersama.
11. Saudari Marzikha Adelia, Nabitha Alivia, dan Alya inna, selaku sahabat saya yang mendukung saya selama proses pembuatan Tugas Akhir.
12. Saudari Gea Adinda Putri, selaku teman seperjuangan yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran selama proses perkuliahan. Terimakasih telah memberikan saran dan bersedia membantu penulis menyelesaikan laporan ini.
13. *Last but not least, i wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all time.*

Semoga Allah SWT membalas segala niat dan perbuatan baik kepada semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masi jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam menyempurnakan laporan ini.

Palembang, Desember 2024

Penulis,

Iklasia Paramika

NIM. 09031382126151

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA BETUAH DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

Oleh

Iklasia Paramika

09031382126151

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Indonesia. PDAM Tirta Betuah, khususnya cabang Kenten Laut di Kabupaten Banyuasin, berperan dalam distribusi air bersih. Namun, observasi menunjukkan keluhan pelanggan, seperti distribusi air terlambat, kualitas air keruh, tagihan yang tidak sesuai, serta respons lambat dari petugas dan customer service. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kualitas layanan diukur melalui dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil IPA menunjukkan bahwa atribut yang berada di Kuadran I perlu diprioritaskan, yaitu respons cepat terhadap keluhan, kesiapan melayani, kemudahan akses informasi, keterampilan profesional petugas, dan kemudahan menghubungi petugas untuk konsultasi. Berdasarkan perhitungan CSI, tingkat kepuasan pelanggan terhadap PDAM Tirta Betuah mencapai 72,25%, yang menunjukkan kategori puas. Namun, nilai ini belum maksimal karena beberapa atribut penting masih memerlukan perbaikan. Dari studi terhadap 252 responden, hasil ini menjadi indikasi perlunya peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek-aspek prioritas di Kuadran I IPA. Kombinasi hasil IPA dan CSI memberikan panduan untuk perbaikan terfokus yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, Kualitas Pelayanan.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY OF PDAM TIRTA
BETUAH SERVICE USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS***

By

Iklasia Paramika

09031382126151

ABSTRACT

The Regional Water Company (PDAM) is a Regional-Owned Enterprise (BUMD) that provides clean water for the Indonesian community. PDAM Tirta Betuah, particularly the Kenten Laut branch in Banyuasin Regency, plays a role in clean water distribution. However, observations have revealed customer complaints, such as delayed water distribution, murky water quality, inaccurate billing, and slow responses from staff and customer service. To improve service quality, the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods were applied. Service quality was measured using dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The IPA results indicate that attributes in Quadrant I should be prioritized, including quick responses to complaints, readiness to serve, easy access to information, professional skills of staff, and ease of contacting staff for consultation. Based on the CSI calculation, customer satisfaction with PDAM Tirta Betuah's service quality reached 72.25%, which falls into the "satisfied" category. However, this score is not yet optimal, as several key attributes still require improvement. From a study involving 252 respondents, the findings highlight the need for enhanced service quality, particularly on priority aspects in Quadrant I of the IPA. The combination of IPA and CSI results provides a focused framework for improvements that can enhance overall customer satisfaction.

Keyword : Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN PERNYATAAN.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN PERSETUJUAN	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terkait.....	7
2.2 PDAM Tirta Betuah.....	23
2.3 Struktur Organisasi	24
2.4 Visi dan Misi	25
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6 Pengertian Pelayanan	26

2.6	Jenis Data	28
2.6.1	Data Primer	28
2.7.2	Data Sekunder.....	28
2.8	Metode Pengumpulan Data	28
2.8.1	Metode Kuantitatif.....	29
2.8.2	Metode Kuesioner.....	29
2.9	Populasi	30
2.10	Sampel	30
2.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
2.12	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Kerangka Penelitian	32
3.2	Identifikasi masalah.....	32
3.3	Studi Literatur.....	33
3.4	Pembuatan Instrumen	33
3.4.1	Pembuatan Instrument IPA	34
3.4.2	Pembuatan Instrument CSI	37
3.5	Pengumpulan Data	40
3.5.1	Populasi.....	40
3.5.2	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.5.3	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5.4	Expert Judgement	41
3.6	Pengelolaan Data	43
3.6.1	Metode IPA	43
3.6.2	Metode CSI.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Pembuatan instrumen	49
4.1.1	Pembuatan Instrumen IPA	49
4.1.3	Pembuatan Instrument CSI	52
4.3	Pengujian instrumen	55
4.2.1	<i>Expert Judgement</i>	55
4.3	Pilot Test.....	58
4.3.1	Uji Validitas	58
4.3.2	Uji Reabilitas	60
4.3	Pengumpulan data	62

4.4	Pengolahan data.....	62
4.4.1	Hasil Metode IPA.....	62
4.4.2	Analisis Diagram Kartesius	64
4.5	Hasil Metode CSI	67
BAB V PENUTUP.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Chart Kepuasan Pelanggan.....	3
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.2 Pemetaan Atribut.....	45
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	7
Tabel 3. 1 Pembuatan Instrumen.....	34
Tabel 3. 2 Pembuatan Instrumen IPA 1	34
Tabel 3. 3 Pembuatan CSI.....	37
Tabel 3. 4 Tingkat Kesesuaian	44
Tabel 3. 5 Menentukan Costumer Satisf	48
Tabel 4. 1 Pembuatan Instrumen IPA.....	49
Tabel 4. 2 Pembuatan Instrument CSI.....	52
Tabel 4. 3 <i>Expert Judgement</i> IPA.....	55
Tabel 4. 4 <i>Expert Judgement</i> CSI.....	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas IPA	58
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas CSI	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas IPA	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas CSI	61
Tabel 4. 9 Hasil Metode IPA	63
Tabel 4. 10 Hasil CSI	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus (3.1) Rumus Slovin.....	40
Rumus (3. 2) Rumus Korelasi Product Moment.....	42
Rumus (3. 3) Rumus Cronbach's Alpha.....	42
Rumus (3. 4)Rumus Skor Rata rata Atribut	43
Rumus (3. 5) Rumus Tingkat Kesesuaian	44
Rumus (3. 6)Rumus WF	47
Rumus (3. 7)Rumus WF	47
Rumus (3. 8) Rumus WS	47
Rumus (3. 9) Rumus CSI	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Permohonan Pengambilan Data.....	A-1
Lampiran 2 Persetujuan Pengambilan Data	B-2
Lampiran 3 <i>Expert Judgment</i> (Bapak Ahmad Fali Oklilas, M.T.)	C-3
Lampiran 4 <i>Expert Judgment</i> (Ibu Rizka Dhini Kurnia, S.T., M.Sc.).....	D-10
Lampiran 5 Form Kuesioner Latar Belakang.....	E-18
Lampiran 6 Data Hasil Kuesioner	F-19
Lampiran 7 Form Kuesioner Pilot Test	G-20
Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Pilot Test.....	H-22
Lampiran 9 Form Kuesioner Akhir	I-23
Lampiran 10 Data Hasil Kuesioner Akhir.....	J-25
Lampiran 11 Surat Kesediaan Dosen Pembimbing.....	K-27
Lampiran 12 SK Pembimbing.....	L-28
Lampiran 13 Kartu Konsul.....	M-31
Lampiran 14 Form Perbaikan.....	N-33
Lampiran 15 Turnitin	O-34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan apa yang diberikan oleh penyedia layanan adalah penyebab utama masalah pelayanan. Krisis kepercayaan disebabkan oleh pelayanan yang buruk (Mahsyar, 2024). Langkah pertama dalam membangun hubungan yang baik dengan perusahaan adalah memastikan bahwa pelanggan puas (Silvia & Arifiansyah, 2023).

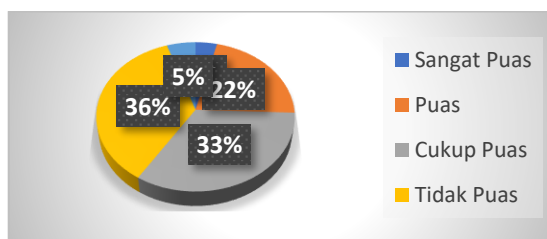
Setiap pekerja wajib memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, mereka harus tahu dan menguasai cara memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien sehingga mereka dapat menunjukkan bahwa mereka ahli dalam manajemen pelayanan publik. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, seperti layanan pengaturan, kepada masyarakat. (D. N. Sari, 2023). Pelayanan yang memuaskan meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka (Niqey Dzi Qolbin Saliem et al., 2024). Sangat penting bagi penyedia layanan untuk memahami perspektif dan kebutuhan pelanggan karena layanan adalah evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan layanan dari sudut pandang pelanggan, yang mencakup elemen seperti responsifitas, keandalan, ketersediaan, kemudahan penggunaan, dan nilai tambah (Iqbal et al., 2024).

PDAM Tirta Betuah dioperasikan oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Banyuasin. Banyak orang di daerah yang membutuhkan layanan air minum dan air bersih. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan sesuai

dengan apa yang diharapkan pelanggan, tetapi sangat memuaskan jika melebihi harapan pelanggan (Pramono, 2023).

PDAM bertanggung jawab untuk menyediakan air bersih yang dapat digunakan dan didistribusikan kepada masyarakat melalui pipa. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999 menetapkan standar untuk evaluasi kinerja PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) perlu dikelola oleh direksi yang memiliki profesionalisme tinggi agar mampu meningkatkan kualitas layanan air minum kepada masyarakat sekaligus menjadi salah satu sumber pendapatan daerah. Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 menetapkan bahwa kekayaan alam seperti air dan bumi dimiliki oleh negara dan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Pasal ini menjadi landasan filosofi untuk pengelolaan sumber daya alam, termasuk air, untuk mendukung kehidupan bernegara (Janah et al., 2024).

Meskipun PDAM Tirta Betuah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik, terdapat keluhan pelanggan terkait layanan, seperti distribusi air yang terlambat, kualitas air yang diterima terkadang dalam kondisi keruh, biaya tagihan air tidak sesuai dengan jumlah air yang digunakan, layanan pelanggan tidak merespon dengan baik, nomor pengaduan sulit dihubungi, tanggapan PDAM yang lambat terhadap keluhan pelanggan. Hal ini dilatar belakangi dengan hasil penilaian responden yang disebarakan secara online.



Gambar 1.1 Chart Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Gambar 1.1 diketahui 36% masyarakat Banyuwasin merasa tidak puas dengan pelayanan PDAM Tirta Betuah. PDAM Tirta Betuah harus terus meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan karena masalah seperti ini dapat berdampak buruk jika berlanjut.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan ada beberapa metode yang dapat digunakan yaitu metode *net promoter score* (NPS), *customer satisfaction score* (CSAT), *customer effort score* (CES), dan *e-service quality* (Herliana Isdianti, 2024). NPS adalah sebuah metode pengukuran untuk mendapati tingkat loyalitas pelanggan akan sebuah perusahaan. (Rafli et al., 2024). CSAT adalah matriks untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metrik CSAT berupa indikator kuat untuk memahami kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi sentimen terhadap produk dan pengelompokan (Esti Tri Pusparini, 2023). CES adalah survey yang mengukur bagaimana usaha para konsumen dalam menggunakan produk/jasa atau mengajukan complain lewat customer service (Mardiana et al., 2023). *e-service quality* adalah pelayanan yang diberikan melalui jaringan internet sebagai kemampuan sebuah situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi agar lebih efektif dan efisien, *E-Service Quality* mengacu pada kualitas

layanan kepada customer melalui aktivitas Perusahaan secara virtual (Zahra et al., 2024).

Berdasarkan metode yang telah dijelaskan diatas penelitian menggunakan metode IPA dan CSI, karena dapat memberikan kerangka kerja yang komprehensif dan terfokus untuk mengevaluasi pengalaman. Metode IPA digunakan untuk menentukan mana yang perlu dipertahankan dan mana yang tidak berfungsi dengan baik. Setelah mengetahui hasilnya, dapat dikatakan bahwa meskipun atribut yang diusulkan diperbaiki kinerjanya masih kurang baik. Tujuan utama penggunaan metode IPA untuk membantu proses identifikasi atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing dan apakah produk dan jasa tersebut buruk atau berlebih. Metode CSI digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan tingkat kepentingan kualitas produk atau layanan, dengan tujuan menghitung tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Lestari et al., 2024).

Hasil penelitian ini mengukur kepuasan pelanggan dan menunjukkan area yang perlu diperbaiki. Data yang digunakan berasal langsung dari pelanggan, sehingga memberi rekomendasi perbaikan yang jelas dan terarah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan PDAM Tirta Betuah. Dengan menggunakan metode IPA dan CSI, hasil penelitian ini bisa digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah dan membuat pelanggan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka dibuat perumusan masalah sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah?
2. Apa saja tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah.
2. Menentukan langkah-langkah apa yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Betuah.

1.4 Manfaat

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks perusahaan penyediaan jasa air minum.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memverifikasi teori-teori yang ada terkait dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, serta untuk mengembangkan model-model yang lebih relevan dengan kondisi spesifik PDAM Tirta Betuah.

b. Secara Praktis

1. Penelitian ini memberikan dasar untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Informasi dari penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk menentukan strategi dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk merancang program pelayanan yang lebih baik dan selaras dengan kebutuhan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mencapai hasil akhir yang diinginkan, penelitian ini menetapkan batasan masalah berdasarkan hal-hal berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada PDAM Tirta Betuah sebagai objek kajiannya.
2. Penelitian ini dibatasi pada penilaian kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah.
3. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Betuah.

Analisis ini menggunakan metode IPA dan CSI. Hasil akhir akan dianalisis untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang penting, serta menentukan aspek yang perlu ditingkatkan dan yang harus dijaga kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi. *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 4(4), 263–268.
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Media Online*, 3(4), 330–337. <https://djournals.com/klik>
- Dianova, F. R., & Anwar, N. (2024). Analisis Butir Uji Validitas, Reliabilitas, Tingkat Kesukaran, dan Daya Pembeda Soal Sumatif Bahasa Arab SD Islam. *Jurnal Bahasa Daerah Indonesia*, 1(3), 13.
- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., Dwi Winati, F., Rekayasa Industri dan Desain, F., Panjaitan No, J. DI, Selatan, P., & Tengah, J. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.
- Eko Saputro, K., Dirgahayu, T., & Haryono, K. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(3). <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Esti Tri Pusparini. (2023). *Panduan Lengkap Customer Satisfaction Score (CSAT)*.
- Fajar, P., & Aviani, Y. I. (2022). Hubungan Self-Efficacy dengan Penyesuaian Diri: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2186–2194.
- Fidia Bestari, D., & Desrianty, A. (2022). Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). In *XX J Diseminasi FTI* (Issue 3).
- Firdaus, F. (2020). Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan Akap Pada Terminal Type B (STUDI KASUS PADA TERMINAL CARU. *Surabaya: Universitas Dr. Soetomo*.
- Goni, N., Frans, N., & Kasingku, J. D. (2023). Komitmen Dalam Pelayanan Sebagai Seorang Pemimpin. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(2), 2598–9944. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4965/http>

- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Nursekha, V. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Integrated System*, 4(2), 181–198.
- Hasanah, R. L., & Djamal, F. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 8(1), 127–136.
- Hasil, J., Dan, P., Ilmiah, K., Febrian Hidayat, D., Ode, L., Safar Tosungku, A., Fathimahhayati, L. D., Sambaliung, J., Selatan, S., Utara, K. S., Samarinda, K., & Timur, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Issue 1).
- Herliana Isdianti. (2024). *7 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Indikatornya*.
- Iqbal, M., & Wibowo, S. (n.d.). STUDI PADA VEROZA CAKE BAKERY KABUPATEN DHARMASRAYA SUMATERA BARAT. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(2). <https://doi.org/10.31539/jomb.v6i2.7522>
- Janah, R., Sya, A., Arlan, bani, & Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, P. (2024). *PENGARUH KUALITAS AIR PDAM LAMPIHONG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN*.
- Kartika, H., Ranova, M. H., & Bakti, C. S. (2022). Survei Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Jasa Perawatan Mesin ATM Dengan Metode CSI dan IPA. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 12(2), 117–126.
- Ketaren, M. A., Girsang, K., Manurung, M., & Ginting, E. R. B. (2024). Uji Validitas Dan Uji Daya Beda Soal Buatan Pilihan Ganda Dengan Tes Sumatif Siswa Kelas IV UPT SD Negeri 065013 Medan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(11), 3278–3283.
- Lestari, O., Purwatiningsih, P., & Rini, R. S. (2024). Analisis Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Customer Satisfaction Indeks Pada E-Commerce di Jakarta. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 2(3), 180–191.
- Mahsyar, A. (2024). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK: Vol. I* (Issue 2).
- Mardiana, L. A., Julianto, R., & Lutfah, I. O. (2023). Korelasi antara Keyakinan Masyarakat terhadap Vaksinasi Covid-19 dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Vaksinasi Covid-19. *JFIOOnline| Print ISSN 1412-1107| e-ISSN 2355-696X*, 15(1), 79–85.

- Melawati, A., Welsa, H., & Maharani, B. D. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi Belanja Online Shopee. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(6), 3015–3033.
- Nasution, A. R. S. (2021). Identifikasi permasalahan penelitian. *ALACRITY: Journal of Education*, 13–19.
- Niqey Dzi Qolbin Saliem, M., & Aryanny, E. (n.d.). Penerapan Metode Crm (*Customer Relationshipmanagement*) Pada Divisi Pelayanan Teknis Barat Di Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. 3(1), 126–135. <https://doi.org/10.55606/jtmei.v3i1>
- Noor, Y. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT DARI DIMENSI TANGIBLES PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 7(1), 239–244.
- Nurdin, R., Maudzoh, U., Ratna Sari, Y., Teknologi Industri, F., Teknik Industri, J., & Teknologi Dirgantara Adisutjipto Jl Janti Blok Lanud Adisutjipto, I. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (Landside) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(1).
- Pramono, J. (2023). KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN. 12(1), 2023. <http://joglosemarnews.com/2021/1>
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI VIVA BEAUTY CENTER DENGAN METODE CUSTOMER SATI SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 06).
- Rafli, M. A., Rochmawati, R., & Agung, A. A. G. (2024). ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK KUE BROWNIES MENGGUNAKAN PERHITUNGAN NET PROMOTER SCORE BERBASIS PYTHON. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 199–211.
- Ramadhanti, E., & Marlana, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 23(3), 431–441.
- Rezza, A. M., & Asyraq, G. F. (2022). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PT POS BANDUNG DENGAN METODE SERVQUAL. *Pro Mark*, 12(2).

- Rio Sasongko, S. (2021). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870.
- Sari, D. N. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA*.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level. In *JTSI* (Vol. 3, Issue 1).
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CILLO COFFEE*. <https://doi.org/10.46306/vls.v3i2>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sularto, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 7(1), 1–7.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12.
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Vira Permata, V., Santoso Utomo, H., Sugiarto, M., Bisnis, J. A., & Yogyakarta, V. (2024). JABis: Jurnal Administrasi Bisnis Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Elektronik Tiktok Shop Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Administrasi Bisnis*. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/jiab/indexhttps://doi.org/xx.xxxx.xxxx>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39.

Zahra, N. S., Fadillah, A. F., Anjani, A. F., & Yusuf, A. (2024). Upaya Meningkatkan E-Satisfaction Melalui E-Service Quality dan E-Trust pada Pengguna Halodoc. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 7(1), 68–77.