



PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PERUMDA TIRTA PAKUAN BOGOR

LOVIEONA ALDESYA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan tugas akhir “Pelayanan Prima dalam Membangun Citra Positif Perumda Tirta Pakuan Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2020



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Lovieona Aldesya
J3A217516

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

LOVIEONA ALDESYA. Pelayanan Prima dalam Membangun Citra Positif Perumda Bogor. *The Excellent Service in Building a Positive Image of PerumdaTirta Pakuan Bogor*. Dibimbing oleh IKA SARTIKA

Perumda Tirta Pakuan Bogor adalah salah satu bentuk sektor publik yang merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh pemerintah, berkaitan dengan pemberian atau penyerahan jasa-jasa pemerintah kepada publik. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan sebuah perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam penyediaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di Kota Bogor.

Tujuan laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Citra Positif Perumda Tirta Pakuan Bogor yang dimana pada tugas tersebut membahas tentang tingkat kualitas pelayanan pelanggan dan hambatan serta solusi. Lokasi dan waktu pengumpulan materi untuk penulisan Laporan Akhir inibertempatdi Perumda Tirta Pakuan Bogor yang berlokasi di Jl. Siliwangi No.121 RT.07 RW.02, Sukasari, Kecamatan Bogor Timur, Jawa Barat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 13 Januari 2020 sampai 13 Maret 2020. Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa teknik seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Pentingnya peranan Perumda untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan bagi pelanggan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, umpan balik positif dari pelanggan adalah salah satu faktor yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan pelanggan merupakan faktor yang dapat membentuk citra perusahaan dimata pelanggan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan tersebut akan meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat membangun citra positif perusahaan dan peningkatan loyalitas pelanggan.

Adapun hambatan yang dialami yaitu peristiwa buruknya air yang disalurkan kepada konsumen dapat disebabkan karena sumber air Perumda yang menipis atau kotor karena bencana banjir atau karena peralatan produksi Perumda yang sudah tua dan tidak pernah dikontrol serta solusinya Apabila buruknya mutu air yang disalurkan ini karena peristiwa bencana alam maka Perumda tidak dapat dimintakan pertanggung jawabannya. Namun apabila dikarenakan kelalaian Perumda maka Perumda harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tersebut. Dengan menggantikan air dengan menggunakan tangki-tangki kepada konsumen atau memperbaiki peralatan produksinya.

Kata-kata kunci: air, pelanggan, pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPIB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPIB.



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PERUMDA TIRTA PAKUAN BOGOR

LOVIEONA ALDESYA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian laporan akhir: Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan Akhir : Pelayanan Prima dalam Membangun Citra Positif
Perumda Tirta Pakuan Bogor
Nama : Lovieona Aldesya
NIM : J3A217516

Disetujui oleh

Pembimbing : Ika Sartika, S.Sn., M.Sn.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 19670410 199103 1 00 1

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec., M.Ec.
NIP. 19610618 198609 1 00 1

Tanggal ujian:
(18 Agustus 2020)

Tanggal lulus:
(5 September 2020)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.