



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:

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.