



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	3
Tujuan	3
METODE	4
Lokasi dan Waktu	4
Data dan Instrumen	4
Teknik Pengumpulan Data	4
AMBARAN UMUM PERUMDA TIRTA PAKUAN BOGOR	5
Sejarah	5
Visi dan Misi Perusahaan	7
Logo dan Profil Perusahaan	5
Struktur Organisasi Perusahaan	9
INGKAT KEPUASAN PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PERUMDA TIRTA PAKUAN BOGOR	15
Konsep Kualitas Pelayanan	20
Persepsi Pelanggan	23
Kepuasan Pelanggan	23
Nilai Pelanggan	24
Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
Survei Kepuasan Pelanggan	26
Manfaat Pengukuran Mutu dan Kepuasan Pelanggan	26
HAMBATAN DAN SOLUSI YANG DIALAMI SELAMA MELAYANI PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PERUMDA TIRTA PAKUAN BOGOR	28
Hambatan	28
Solusi	28
SIMPULAN DAN SARAN	29
Simpulan	29
Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	34

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 Perikanan Bogor)

Bogor Agricultural University

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



DAFTAR GAMBAR

1	Peumda Tirta Pakuan Bogor	5
2	Logo Perumda Tirta Pakuan Bogor	7
3	Program Rencana Kegiatan Perumda Tirta Pakuan	8
4	Optimalisasi IPA Dekeng II dan Intake Cipaku	9
5	Pembangunan SPAM Katulampa Tahap I	Error! Bookmark not defined.
6	Penjaringan Distribusi dan Retikulasi SPAM Katulampa Tahap I	9
7	Intake Palasari	9
8	Pembangunan Sistem Informasi dan Inline Booster Pump	10
9	Struktur Perumda Tirta Pakuan Bogor	11
10	Struktur Divisi Humas Tirta Pakuan Bogor	11
11	Strategi Perumda Tirta Pakuan Bogor	12
12	Pelayanan Pelanggan di Perumda Tirta Pakuan Bogor	21
13	Keuasan Pelanggan di Perumda Tirta Pakuan Bogor	23
14	Rapat Penilaian Pelanggan di Perumda Tirta Pakuan Bogor	25
15	Keuasan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Bogor	26
16	Konferensi Pers Perumda Tirta Pakuan Bogor	26
17	Konferensi Pers Survei Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Bogor	27

DAFTAR LAMPIRAN

1	Penulis bersama rekan mengisi <i>Website</i> Perumda Tirta Pakuan Bogor	32
2	Penulis Melakukan Penanaman Pohon di Kota Batu	32
3	Penulis Foto Bersama dalam Tema Penanaman Pohon di Kota Batu	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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.