

ABSTRAK

Nama : Ahmad Hafifi
Program Studi : 1210511016
Judul : Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Kabupaten Jember, Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan
Sumbersari.

Berdasarkan observasi oleh peneliti, menemukan fakta bahwa dalam pengelolaan dan pelayanan oleh PDAM Kabupaten Jember menemukan beberapa persoalan, pelayanan, yang dianggap oleh para pelanggan masih belum optimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah survei. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1). Keandalan (*reliability*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. 2). Daya tanggap (*responsiveness*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. 3). Jaminan (*assurance*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember, dan 4). Emphaty (*kepedulian*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.

Kata kunci: Kualitas dan Pelayanan