

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya laju pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan air bersih pun meningkat. Melalui PDAM Tirtawening Kota Bandung, pemerintah Kota Bandung berusaha meningkatkan penyediaan air bersih perpipaan di Kota Bandung. Penyediaan air bersih juga merupakan salah satu hal yang menjadi fokus dalam Millenium Development Goals (MDGs) atau target pembangunan millenium pada tahun 2015 dimana pada tahun itu ditetapkan target cakupan pelayanan di Kota Bandung adalah sebesar 80% (PDAM Kota Bandung, 2011). Cakupan pelayanan air bersih perpipaan PDAM Kota Bandung sendiri baru mencapai 68% yang berarti baru melayani 1.608.000 jiwa dari total jumlah penduduk sebesar 2.393.633 jiwa pada tahun 2013 (PDAM Kota Bandung, 2014). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, kinerja, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada 270 responden yang merupakan sampel pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Menggunakan indeks kepuasan konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil penelitian. Hasil penelitian harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung dianggap sangat penting karena memiliki presentase sebesar 88.632 %. Harapan pelanggan terhadap kinerja kualitas pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung dianggap baik karena memiliki presentase sebesar 70.168 %. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian pelanggan dalam kategori tidak puas karena memiliki nilai sebesar 0.78. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 atribut yang harus diperbaiki oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA).