**PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN PENANGGULANGAN KEBOCORAN PIPA DISTRIBUSI DI PERUMDAM TIRTA MUKTI KABUPATEN CIANJUR**

**TESIS**

Karya tulis sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelas Magister Teknik Industri dari

Universitas Pasundan

Oleh :

**IWAN GUNAWAN**

**NPM : 148030014**



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK**

**PROGRAM STUDI TEKNIK DAN MANAJEMEN INDUSTRI**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2020**

**PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN PENANGGULANGAN KEBOCORAN PIPA DISTRIBUSI AIR BERSIH DI PERUMDAM TIRTA MUKTI KABUPATEN CIANJUR**

Iwan Gunawan1, Yogi Yogaswara2, H. Chevy Herli Sumerli. A3

Magister Teknik dari Universitas Pasundan Bandung Indonesia

[iwangunawanperumdam@gmail.com](mailto:iwangunawanperumdam@gmail.com)

**ABSTRAK**

PERUMDAM Tirta Mukti Kabupaten Cianjur memiliki upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan perancangan sistem pelayanan penanggulangan kebocoran pipa distribusi air bersih. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan jasa, karena kepuasan pelanggan menggambarkan kemapuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Tujuan dari analisis dan observasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan atribut yang paling berpengaruh pada kualitas pelayanan dalam penanggulang kebocoran pipa distribusi air bersih di PERUMDAM Tirta Mukti Kabupaten Cianjur. Metode *Service Quality* (*Servqual*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Ada 5 dimensi yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty.* Hasil tersebut nanti akan diintegrasikan dengan Metode *House of Quality untuk prioritas peningkatan pelayanan.*

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keinginan pelanggan PERUMDAM Tirta Mukti Kabupaten Cianjur. Prioritas perbaikan yang dapat dilakukan adalah ketersediaan material digudang, dan memberikan pelatihan teknik dan non teknik dari dalam ataupun luar perusahaan untuk mengurangi kesalahan pada saat perbaikan kebocoran pipa distribusi air bersih.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Servqual, House of Quality

**ABSTRACT**

PERUMDAM Tirta Mukti Cianjur Regency has an effort to increase customer satisfaction. One of the efforts that can be done is by designing a service system for handling leakage of clean water distribution pipes. Customer satisfaction is important for service companies, because customer satisfaction describes the company's ability to meet customer expectations.

The purpose of the analysis and observation in this study is to determine the level of service quality and customer satisfaction and the attributes that most influence the quality of service in overcoming clean water distribution pipe leaks in PERUMDAM Tirta Mukti Cianjur Regency. Service Quality (Servqual) method is used to determine the level of customer satisfaction. There are 5 dimensions used in this study including Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. These results will later be integrated with the House of Quality Method for service improvement priorities.

In this study it can be concluded that the desire of customers of PERUMDAM Tirta Mukti Cianjur Regency. The main priority for repairs that can be carried out is the availability of materials in the warehouse, and providing technical and non-technical training from inside or outside the company to reduce errors when repairing clean water distribution pipe leaks.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual, House of Quality

**DAFTAR PUSTAKA**

Lopiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Erlangga, Jakarta.

Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa.* Erlangga. Jakarta.

Farle. 2008. *Buku Pegangan Tentang Air Tak Berekening (NRW) Untuk Manajer “Panduan Untuk Memahami Kehilangan Air,”* Cipta Karya-ADB-USAID-Ranhil.

*Coorporate plan 2015-2020* PERUMDAM Tirta Mukti Kabupaten Cianjur.

Kemetrian Pekerjaan Umum, 2009. *Pedoman Penurunan Air Tak Berekening (ATR).* Jakarta.

Triatmadja, R. 2009. *Hidraulika Sistem Jaringan Perpipaan Air Minum.* Beta Offset, Yogyakarta.

Desiawan, V.A. 2011. *Penerapan QFD dengan Mengadopsi Penggabungan Metode Service Quality dan Kano Model dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Resmi ATPM.* Skripsi Sarjana, Teknik Industri, Universitas Indonesia.

Gaspersz, V.2005. *Total Quality Management.* Jakarta: Gramedia.

Kotler, P. 2001, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol,* Jakarta: PT. Prehallindo.

Cannon, Joseph P., Perreault, Jr. William D., McCarthy, E.Jerome. 2008. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajemen Global.* (edisi ke 16). Jakarta: Salemba Empat.

Angipora, M. P, 2002, *Dasar-Dasar Pemasaran,* Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Ginting, Rosnani. 2009. *Perancangan Produk,* Graha Ilmu, Yogyakarta.

Kurniawan Ageng Pratama. 2018. *Analisa Kepuasan Pelangan Dengan Metode Service Quality Pada PT. OSG Indonesia.* Skripsi Szrjana. Teknik Industri. Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Tjiptono, Fandy & Chandra, G. 2004. *Service Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Jakarta: Salemba Empat.

Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment; How To Make QFD Work For You,* Addison-Wesleypublishing Company, Singapore.

Sugiyono. 1997. *Statistik Untuk Penelitian.* Alfabeta, Bandung.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar.* Rineka Cipta. Jakarta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkt Kepuasan Pelanggan.* Rineka Cipta edisi 2, Jakarta.