

ABSTRAK

PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kabupaten Pemalang yang berkomitmen menerapkan Teknologi Informasi (TI) dalam proses bisnisnya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan transparansi pengelolaan perusahaan di sektor jasa penyediaan air minum bagi pelanggan mengingat kebutuhan konsumen akan air meningkat dari tahun ke tahun. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang.

Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel tingkat kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan merupakan salah satu unsur penting dalam kepuasan dan loyalitas pelanggan selain sebagai dasar untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Demikian juga dengan kualitas layanan merupakan hal yang harus dipertahankan oleh perusahaan, karena kualitas layanan yang baik dapat membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen. Hasil penelitian juga diketahui bahwa kepuasan bukan variabel yang memediasi tingkat kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang. Peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta peningkatan kualitas layanan dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang.

Kata kunci : *Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, PDAM Tirta Mulia*