

ABSTRAK

Kualias pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi PDAM Tirta Moedal Semarang agar terus berdiri dan berkembang. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan penyedia air bersih Daerah Kota Semarang. PDAM memiliki tugas yang sangat penting untuk menyelenggarakan pengolahan,penyediaan, air. PDAM dituntut untuk senantiasa membenahi dalam bidang pelayanan. Penilaian kualitas kinerja sangatlah penting bagi PDAM.dalam penelitian ini dilakukan perancangan kuesioner, metode service quality yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Servqual, Gap.

The quality of service is a very important factor for PDAM Tirta Moedal Semarang to continue standing and developing. PDAM Tirta Moedal Semarang City is the only Regionally-Owned Enterprise which is engaged in providing clean water service to the Semarang City Region. The PDAM has a very important task to carry out treatment, supply, water. PDAM is demanded to always improve in the service sector. Performance quality assessment is very important for PDAM. In this research, a questionnaire design was conducted, a service quality method is use to measure the quality of service to determine the level of customer satisfaction.

Keyword: Service quality, Service, Gap.