

**TESIS**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DSDP PADA UPT  
PENGELOLAAN AIR LIMBAH DINAS PEKERJAAN UMUM  
PROVINSI BALI**



**Disusun oleh :**

**I GUSTI AGUNG AYU WAHYUNI  
14.8.103.35.101.0250  
PROGRAM STUDI PERENCANAAN PEMBANGUNAN WILAYAH DAN  
PENGELOLAAN LINGKUNGAN (P2WL)  
KONSENTRASI PENGELOLAAN LINGKUNGAN**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR  
2016**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Denpasar Sewerage Development Project (DSDP) pada UPT Pengelolaan Air Limbah Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali dan faktor faktor pada dimensi kepuasan yang perlu dipertahankan dan yang perlu ditingkatkan, mencari hubungan antara sosio demografi dengan kepuasan pelanggan dan mencari hubungan antara kategory retribusi dengan kepuasan. Penelitian menggunakan metode survei dengan bantuan kuisioner yang dibagikan kepada 400 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual. Dari hasil analisis tersebut, ditemukan adanya kesenjangan antara persepsi layanan dan harapan responden berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, berturut-turut 0.815, 0.853, 0.862, 0.868, 0.901 dengan tingkat kepuasan sebesar 81,96% (memuaskan). Hal ini berarti harapan pelanggan masih belum bisa dipenuhi secara maksimal oleh UPT PAL namun kinerja sudah mendekati harapan pelanggan DSDP. Dimensi reability dan dimensi responsiveness merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya. Dimensi assurance merupakan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan karena merupakan prioritas bagi pelanggan. Hubungan antara sosio demografi dengan tingkat kepuasan tidak menunjukkan hal yang signifikan demikian juga hubungan antara kategori pelanggan dengan kepuasan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal tersebut berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh hal-hal diluar variabel yang telah diteliti.

**Kata kunci** : Pengelolaan Air Limbah, Kepuasan Pelanggan, Metode Servqual