**ABSTRAK** Air adalah salah satu sumber daya alam atau nasional yang dimiliki oleh suatu kawasan atau daerah dan merupakan suatu kebutuhan pokok yang sangat penting bagi seluruh komponen yang ada di dunia ini . Pengembangan sistem penyediaan jasa air minum merupkan tanggung jawab pemerintah pusat sera pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan hidup masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas ,kuantitas serta kontinuitas. Kebutuhan akan sarana air bersih terus akan mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, disamping kebutuhan utama yang lainnya. Masalah penyediaan air bersih dan pendistribusian di Kabupaten Bogor itu sendiri merupakan tugas dan tanggung jawab dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bogor ( PDAM ) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era seperti saat ini dimana pelayanan yang diberikan merupakan syarat mutlak dalam setiap badan usaha baik swasta maupun pemerintah. Kepuasan pelanggan akan dapat terpenuhi jika perusahaan merencanakan suatu pelayanan yang lebih baik mendefinisikan pelyanan yang lebih rinci dan mengoptimalkan pelayanan, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi yang memuaskan kebutuhan dan memuaskan keinginan para konsumen atau pelanggan sehingga perusahaan tersebut mengetahui apa yang diinginkan oleh para konsumen atau pelanggan dan langkah yang seharusnya dilakukan agar tercapainya keinginan konsumen yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggan atau konsumen menjadi ekskpestasi dari konsumen atau pelanggan tersebut.