**ABSTRAK**

Sihabudin . NRP : 160110065. Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Kantor pusat Bogor sukasari. Dibawah Bimbingan Ibu Hj. Suharmiati.

 Kualitas pelayanan yang prima secara umum dapat di artikan sebagai wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara profesional, dengan prosedur yang sederhana, lancar, aman, tertib, dan ada kepastian penyelesaian. merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Bila pelayanan yang diberikan melampaui pelayanan yang diharapkan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas dan memuaskan

Tujuan pembahasan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas-kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan

Hasil pembahasan menunjukan bahwa indikator pelayanan PDAM sudah cukup baik hal itu dapat di buktikan dengan sumber daya manusia (SDM) yang cukup baik dan kompeten dibidangnya dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan. Kesigapan dan daya tanggap sesuai prosedur pelayanan yang diberikan.dan juga kerapihan kesopanan dan keramah tamahan pada saat memberikan pelayanan sesuai standar oprasional yang berlaku di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Sarana dan prasarana sudah cukup memadai itu dapat dilihat dari dimana sudah terpenuhinya fasilitas sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan untuk para pelanggan.