

## ABSTRAK

Air adalah kebutuhan pokok yang vital bagi manusia, namun hanya sebagian kecil dari keberlimpahan air di Bumi yang bisa dimanfaatkan. Jumlah air tawar terbatas, sebagian besar air asin di lautan. Makhluk hidup memerlukan air untuk tumbuh dan berkembang, tergantung pada ketersediaan air. Kualitas dan kuantitas air bersih menjadi penting untuk kehidupan yang layak. Pertumbuhan penduduk, perkembangan, dan standar hidup yang lebih tinggi meningkatkan kebutuhan air bersih, menuntut layanan yang memadai. PDAM bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih, beradaptasi dengan kebutuhan yang terus berkembang. Tantangan ini melibatkan pengelolaan dan pelayanan yang efektif. Di Kecamatan Sumpur Kudus, beragam sumber air bersih seperti PDAM dan sumber alam memenuhi kebutuhan. Analisa pelayanan PDAM menjadi penting untuk memastikan penyediaan air bersih yang memadai dan berkualitas di masa depan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan kuisioner angke sebagai alat ukur pada penelitian yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif, arithmetic mean dan service quality (ServQual). Table menunjukkan gap negatif (-0,80) dalam penilaian kualitas pelayanan PDAM Tirta Sanjung Buana, mengindikasikan kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan. Keandalan mendapat penilaian tertinggi (-0,62), diikuti responsif (-0,77), jaminan (-0,80), kepedulian (-0,86), dan fisik (-0,95). PDAM perlu perbaikan fisik dan fasilitas layanan, meningkatkan kualitas air, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Pertama, dari analisis persepsi konsumen, PDAM Tirta Sanjung Buana memiliki kinerja yang baik, dengan harapan konsumen yang sangat tinggi. Kedua, analisis kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas dengan pelayanan PDAM Tirta Sanjung Buana. Gap negatif antara harapan dan kinerja mengindikasikan bahwa kinerja belum mencapai harapan konsumen.

**Kata Kunci : Air, Kebutuhan Air, Layanan, PDAM, Kepuasan  
Konsumen**

***ABSTRACT***

*Water is a vital basic need for humans, yet only a fraction of the abundant water on Earth can be utilized. The amount of fresh water is limited, with most of the salt water in the oceans. Living things need water to grow and thrive, depending on the availability of water. The quality and quantity of clean water is essential for a decent life. Population growth, development, and higher living standards increase the demand for clean water, demanding adequate services. PDAMs are responsible for providing clean water, adapting to evolving needs. This challenge involves effective management and service delivery. In Sumpur Kudus Sub-district, various sources of clean water such as PDAM and natural sources meet the demand. The method used in this research is quantitative with the angke questionnaire as a measuring tool in the study which is then analyzed by descriptive, arithmetic mean and service quality (ServQual) methods. Table shows a negative gap (-0.80) in the assessment of the quality of service of PDAM Tirta Sanjung Buana, indicating that performance is lower than customer expectations. Reliability received the highest rating (-0.62), followed by responsiveness (-0.77), assurance (-0.80), caring (-0.86), and physical (-0.95). The PDAM needs to improve physical and service facilities, improve water quality, and focus on customer satisfaction. Based on the research results and data analysis in the previous chapter, the following conclusions can be drawn. First, from the analysis of consumer perceptions, PDAM Tirta Sanjung Buana has good performance, with very high consumer expectations. Second, the analysis of customer satisfaction shows that consumers are not yet satisfied with the services of PDAM Tirta Sanjung Buana. The negative gap between expectations and performance indicates that performance has not yet reached consumer expectations.*

**Keywords : Water, Water Needs, Service, PDAM, Customer Satisfaction**