

ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memegang peranan penting dalam menjamin ketersediaan air bersih bagi masyarakat Provinsi Sumatera Utara khususnya Kota Medan. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penyediaan air minum dan pengelolaan air limbah wilayah Sumatera Utara. Hampir seluruh kebutuhan air bersih masyarakat Kota Medan baik itu rumah tangga maupun industri serta instansi lainnya dipasok oleh PERUMDA Tirtanadi. Penelitian ini dilakukan pada salah satu cabang perusahaan yaitu PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Tingkat persepsi dan harapan pelanggan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dari perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada pelanggan dan dilakukan perhitungan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang bertujuan untuk Mengukur kesenjangan atau gap antara harapan dan persepsi pelanggan pada berbagai dimensi pelayanan dan membantu mengidentifikasi *rank* tertinggi dari pelayanan yang performanya masih kurang optimal yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Hasil perhitungan metode *Service Quality* (SERVQUAL) mendapatkan hasil tingkat kesesuaian sebesar 82,493% dengan kategori “baik” dan menunjukkan ada 6 atribut pelayanan yang bernilai negatif dan menjadi prioritas utama dalam usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Service Quality,*