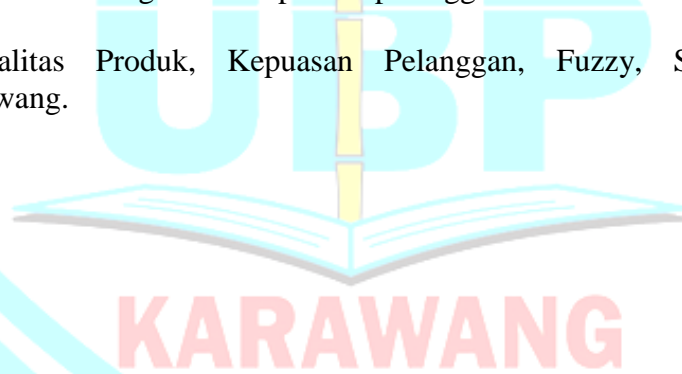


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Karawang dengan menggunakan pendekatan Fuzzy Service Quality. Studi dilakukan pada pelanggan Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang, sebagai salah satu wilayah pelayanan dengan jumlah pelanggan tertinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner berbasis lima dimensi Servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy). Data kemudian dianalisis menggunakan pendekatan logika fuzzy untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan, serta menghitung GAP (kesenjangan) antara keduanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada sebagian besar dimensi kualitas layanan, yang menandakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimensi dengan GAP tertinggi yakni dimensi Tangible atau Bukti fisik berupa kondisi aliran air pada musim kemarau memiliki GAP -2,14. Melalui pendekatan Fuzzy Servqual, penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek layanan yang menjadi prioritas dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Fuzzy, Servqual, PERUMDAM Karawang.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality on customer satisfaction at the Karawang Regional Drinking Water Company (PERUMDAM) using the Fuzzy Service Quality approach. The study was conducted among customers of Mutiara Jaya Regency Housing Complex, Karawang, one of the service areas with the highest number of customers. The research method used was quantitative, with data collection through a questionnaire based on the five Servqual dimensions (tangible, reliability, Responsiveness, assurance, and empathy). The data were then analyzed using a fuzzy logic approach to measure customer perceptions and expectations and calculate the gap between the two. The results of the study indicate that there is a negative gap in most service quality dimensions, indicating that the perceived service quality has not met customer expectations. The dimension with the highest GAP is the Tangible dimension or Physical evidence in the form of water flow conditions during the dry season with a GAP of -2.14. Through the Fuzzy Servqual approach, this study provides a comprehensive overview of service aspects that are prioritized and need to be improved to increase customer satisfaction sustainably.

Keywords: *Product Quality, Customer Satisfaction, Fuzzy, SERVQUAL, PERUMDAM Karawang.*

