

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR  
BERSIH PADA BADAN PENGELOLA AIR BERSIH  
DI KECAMATAN KUALA KAMPAR**

**Pangi Bulan, Budi Asfiandi, Martias dan Widodo  
STIE Purna Graha**

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Air Bersih di Kecamatan Kuala Kampar. Jumlah sampel sebanyak 68 responden. Teknik pengambilan secara random sampling karena populasi homogen dan pengukuran data yang digunakan skala Likert.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan/konsumen berupa aromanya, rasa, warna air, dan sebagai pemenuhan kebutuhan bagi pelanggan. Pada variabel ini terdiri dari 5 (lima) pernyataan secara rata-rata kualitas air berdasarkan aroma, warna, dan memenuhi kebutuhan sehari-hari berkategori cukup puas, sedangkan tentang rasa, dan kebersihan berkategori puas.

Kepuasan pelanggan merupakan rasa puas dalam diri pelanggan dan dapat menjalin hubungan harmonis dengan BPAB. Adapun indikator-indikator yang diteliti yaitu secara rata-rata kepuasan pelanggan tentang jaminan pelayanan, keterampilan, pemeriksaan administrasi dengan cepat, karyawan tanpa pilih kasih, dan kelengkapan peralatan berkategori cukup puas, sedangkan tindakan cepat dalam pemeriksaan, tepat janji karyawan berkategori puas. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 90,60% dan pengaruh ini sangat signifikan.

Kata kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.