

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	7
A. Teori	7
B. Kajian Terdahulu	26
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Informan Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Validitas Data	34
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN UMUM PDAM TIRTA SIAK PEKANBARU	37
A. Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru	37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Sistem Penyediaan Air Minum	37
C. Jaringan Pipa Transmisi dan Distribusi	38
D. Cakupan Pelayanan	39
E. Sumber Air Baku	39
F. Instalasi Pengolahan	40
G. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru	40
H. Tujuan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	41
I. Kebijakan Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	41
J. Sasaran Mutu PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	41
K. Data Pegawai PDAM Tirta Siak Pekanbaru	42
L. Profil singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	42
M. Segmen Pasar	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	61
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**