

## ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini perusahaan didorong agar fokus dalam *satisfaction oriented* salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, termasuk PLN yang bergerak dalam sektor jasa publik. Adapun lima faktor penentu kualitas jasa yang dipakai penelitian ini diantaranya: *reliability, responsiveness, assurance, tangibles dan empathy* dengan indikator-indikatornya berdasarkan SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah harapan termasuk dalam kategori tinggi dan kinerja kualitas termasuk dalam kategori baik. Indikator yang belum maksimal adalah petugas melayani dengan tulus dan petugas berpenampilan profesional.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, *importance performance analysis*