

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja actual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Perbedaan tersebut terjadi karena adanya *gap* (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, kinerja, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung dan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan sampel dari pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung. Pengukuran kepuasan pelanggan dan evaluasi atribut pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang diperoleh dengan hasil penelitian.

Hasil penelitian harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Bandung dianggap sangat penting karena memiliki persentase sebesar 89%. Harapan pelanggan terhadap kinerja aktual PT. PLN (Persero) Area Bandung dianggap baik karena memiliki persentase sebesar 75%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian pelanggan dalam kategori tidak puas karena memiliki indeks sebesar 0,85. Hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 8 (delapan) atribut pelayanan yang harus diperbaiki oleh PT. PLN (Persero) Area Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis (IPA)*

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is a specific evaluation for the overall service that given by service providers, so the customer satisfaction can only be assessed based on current process of actual service delivery. Customer satisfaction especially in the fields of services became reinforced company to remain success. The differentiation between customer expectation about company performance and customer assesment about actual performance is describing customer perceptions in quality of services. The differentiation take place because there is some gap among customer expectations and execution ( performance ) of service that given by; that gap was existing as a result from customer expectation which never fulfilled.*

*The purpose of this research is to understand the expectations, performances, as well as the level of customer satisfaction with the quality of service provided by PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung and to find out some of service attributes which need to proper fix to improve the quality of service.*

*The methods used in this research is quantitative methods with a descriptive research. The Data obtained through spreading some of questionnaires to 100 respondents who actual customers of PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung. The measurement of customer satisfaction and service attribute evaluation method using Importance Performance Analysis (IPA) were obtained by research results.*

*The results of this research from customer expectations of the quality of service provided by PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung is really necessary because it has a percentage of 89%. customer expectations with actual performance of PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung is well considered because it has a percentage of 75%. Based on the analysis of level of satisfaction ratings in the category of customers is not satisfied because it has index which equal to 0.85. the Results of Importance Performance Analysis (IPA) has 8 (eight) service attributes that should be corrected by PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.*

*Keywords: Service Quality. Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*