

Abstrak

Perusahaan listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan yang dibentuk oleh pemerintah sebagai penyedia energy listrik untuk kebutuhan masyarakat. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi masyarakat Tanjung Karang serta kebutuhan masyarakat terhadap energy listrik menuntut PT. PLN (Persero) Tanjung Karang agar memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai pelanggan. Namun pemberitaan belakangan ini menyebutkan bahwa pelanggan melakukan demo di depan kantor sebagai aksi untuk meluapkan kekecewaan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang kurang baik selama 1 tahun terakhir.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, kinerja, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) Tanjung Karang dan untuk mengetahui aspek- aspek yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden yang merupakan sampel pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Karang.

Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil tingkat kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Terdapat perbedaan yang menunjukkan adanya kesenjangan Antara dua perspektif penilaian yaitu antara tingkat kinerja (performance) dan tingkat harapan (importance) atau kualitas ideal yang diharapkan. Dari kelima dimensi tersebut nilai indeks kepuasan konsumen dimensi reliability memiliki nilai indeks kepuasan konsumen (IPK) terendah yaitu sebesar (0,625), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pelanggan. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 atribut yang harus diperbaiki oleh PT. PLN (Persero) Tanjung Karang.

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