

ABSTRAK

PT PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan diantaranya pemasangan listrik baru, penyediaan lampu penerangan jalan, penambahan daya listrik dan layanan gangguan. PT PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Maka, kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, dengan mempertahankan kepuasan pelanggan akan tercipta pencitraan yang baik bagi perusahaan serta hubungan yang harmonis bagi perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu cermin keberhasilan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka akan semakin bagus citra perusahaan dimata para pelanggan.

Dikarenakan PT. PLN memonopoli kelistrikan nasional, kebutuhan listrik masyarakat sangat bergantung pada PT. PLN, PLN sudah seharusnya dapat memenuhi kebutuhan listrik bagi masyarakat, dan mendistribusikannya tetapi mereka sendiri tidak mampu secara merata dan adil memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. Sering terjadi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, jika pelanggan listrik paska bayar telat melakukan pembayaran maka terjadi pemutusan aliran listrik oleh PLN, sering terjadi kesalahan pencatatan meteran listrik oleh petugas PLN, kesusahan pengisian ulang pulsa oleh pelanggan listrik prabayar tengah malam jika lupa mengisi pulsa, dan masih banyak keluhan pelanggan lainnya.

Penelitian ini untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan. Dengan menggunakan kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Realibility, dan Assurance*, sehingga dapat diukur kinerja dan harapan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan *Importance Performance Analisis*.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; *Importance Performance Analisis*