

## ABSTRAK

Banyaknya keluhan yang diajukan oleh pelanggan pada perusahaan BUMN membuat perusahaan BUMN harus mampu dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Tidak terkecuali PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang ada di bidang ketenagalistrikan. Tidak hanya kantor distribusi namun kantor cabang pun harus bisa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat GAP antara persepsi dan harapan pelanggan atas kualitas jasa berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pada PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Pada penelitian ini kualitas jasa diukur melalui 23 atribut yang meliputi lima dimensi kualitas jasa. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden secara langsung kepada 100 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis Gap dan IPA untuk memetakan grafik dari analisis Gap untuk dijadikan sebagai saran agar perusahaan bisa mengetahui aspek mana saja yang perlu diperbaiki.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan pada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah. Dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah memberikan persepsi yang baik namun apabila dibandingkan dengan harapan ditemukan adanya GAP 5 karena harapan pelanggan yang sangat tinggi pada kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah. Selain itu ada dua dimensi yang harus menjadi fokus untuk perusahaan, yaitu dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness*.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Pelanggan, Harapan Pelanggan**