

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO  
(Studi Kasus PT. PLN UPJ Semarang Selatan)**

**Nama :FILDARIANI MASSAY**

**NIM :L2H 605 265**

**ABSTRAK**

*PT. PLN memiliki peranan penting sebagai penyedia jasa energi listrik di Indonesia. Tingginya angka keluhan masyarakat terhadap layanan PT. PLN (persero) menuntut PT. PLN (persero) untuk kembali melihat seperti apa tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat dan juga perlu mengetahui posisinya dimata pelanggan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan konsumen atas pelayanan tersebut. Hal tersebut dilakukan guna membangun citra yang baik di mata masyarakat, karena jika tidak dilakukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan pelanggan atas kinerja PT. PLN (persero) dalam hal kualitas pelayananpun akan terus meningkat*

*Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan oleh pihak manajemen dan harapan pelanggan (gap 1), mengetahui apakah ada perbedaan antara layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang diharapkan (gap 5) dan menganalisa penyebab terjadinya kesenjangan tersebut, serta menentukan variabel-variabel yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Prioritas perbaikan dilakukan dengan pengintegrasian Metode Servqual dan Model Kano. Model Kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.*

*Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap pihak manajemen dan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode Servqual terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty untuk gap 1 diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan, ditunjukkan dengan nilai servqual yang negatif, dengan nilai gap terbesar terdapat pada dimensi Reliability (R5) sebesar -1,041. Untuk gap 5 juga ditemukan masih ada kesenjangan, nilai gap terbesar terdapat pada dimensi Emphaty (E4) -1.555. Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode Servqual dan Model Kano diketahui bahwa kriteria yang harus diprioritaskan terlebih dahulu ialah yang termasuk dalam kategori must- be dengan nilai servqual terbesar yaitu R5 kondisi KWH meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian).*

***Kata Kunci: PT. PLN, Kualitas pelayanan, Metode Servqual, Model Kano***

## **ABSTRACT**

*PT. PLN has important role as electricity provider in Indonesia. High number of public complaints against the service demands of PT. PLN (Persero) to evaluate what level of service that has been given to community and also about service quality dan satisfaction from costumer point. The mentioned conducted to utilize to develop build the image which is either in society eye, because otherwise conducted raising of performance in the case of service quality hence cutomer satisfaction will be non-stoped downhill and number sigh of cutomer for performance PT. PLN ( persero) in the case of service quality will increasingly.*

*Purpose of this paper is to acknowledging whether there is a discrepancy between management's perception and costumer expectations about PT. PLN service (gap 1), whether there is a different between service that costumer got and costumer expectations (gap 5), and to analyse what causes that discrepancy happened and also to determine variabels which priority to be fixed with Servqual intergral method and Kano model. Kano's model of customer satisfaction, a methodology is introduced which determines which influence the components of product and services have on customer satisfaction.*

*This Paper was done with giving quesioner to management and costumer and with Servqual method 5 dimension service quality which are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty where for gap 1 give results that still there is discrepancy which shown at negative servqual value with the largest discrepancy at Reliability dimession (R5) -1,041. There is also dicrepancy at gap 5 with the largest discrepancy at Emphaty dimension (E4) -1.555. According to the results of Servqual integral method and Kano model, known which criteria that must be first priority is which include in "must-be" category with largest servqual value which is R5 KWH meter condition (number rotation appropriate with number that has been used).*

***Keywords: PT. PLN, Service Quality, Servqual Method, Kano's Model***