

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PT.PLN (PERSERO) RAYON NATAR LAMPUNG SELATAN

Oleh

NUR AZIZAH

Penelitian ini membahas tentang pelayanan pelanggan pada sektor kelistrikan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe survey dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Upaya yang dilakukan yakni menyediakan sarana dan prasarana dalam proses penyediaan pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap. Selain itu, PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan melakukan perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan operasional, transportasi, dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Listrik.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY OF PT. PLN (PERSERO) RAYON NATAR LAMPUNG SELATAN

By

NUR AZIZAH

This study discusses customer service in the electricity sector provided by PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan. The purpose of this study was to determine the quality of service using indicators of service quality dimensions according to Zeithaml. The type of research used in this study is a type of survey with a qualitative research approach. The technique of collecting data through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques in this study are interview data, observation, and documentation processed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Based on the results of the study, PT PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan has made efforts to improve the quality of customer electricity quality services but in its implementation is still not optimal. Efforts are made to provide facilities and infrastructure in the process of providing customer service and strive to provide friendly, fast and responsive services. In addition, PT PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan has made administrative improvements in the form of operational costs, operational networks, transportation, and improving the quality of Human Resources (HR) through the implementation of training.

Keywords: Service Quality, Customers, Electricity.