

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI LAMPUNG : PERSPEKTIF MODEL KANO

OLEH

JOKI PANDAPOTAN PURBA

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang mempengaruhi kualitas layanan PT PLN (Persero) UID Lampung berdasarkan kepuasan pelanggan menggunakan *SERVQUAL*. Metode ini digunakan untuk mengkategorikan setiap atribut layanan berdasarkan pada seberapa baik produk atau jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Kategori atribut ini meliputi: harus, satu dimensi, dan menarik.

Hasil yang diperoleh antara lain; menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* teridentifikasi 26 atribut layanan yang dikelompokkan menjadi 5 dimensi atribut kualitas. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 8 GAP negatif dan 18 GAP positif. Ini menunjukkan bahwa pelayanan di PT PLN (Persero) UID Lampung cukup baik. Dari hasil pengklasifikasian atribut layanan dengan menggunakan Model Kano, diketahui terdapat 26 atribut layanan yang masuk dalam kategori penting, diantaranya: 23 atribut masuk kategori A (menarik) dan 3 atribut masuk kategori O (satu dimensi).

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Model Kano, *Servqual*.

ABSTRACT

SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS OF PT. PLN (PERSERO) MAIN UNIT OF LAMPUNG DISTRIBUTION : PERSPECTIVE OF KANO MODEL

BY

JOKI PANDAPOTAN PURBA

This study aims to identify the service attributes that influence the service quality of PT PLN (Persero) UID Lampung based on customer satisfaction using SERVQUAL. This method is used to categorize each service attribute based on how well the product or service is able to satisfy customer needs. These attribute categories include: must be, one dimensional, and attractive.

The results obtained include; using the Service Quality (Servqual) method identified 26 service attributes grouped into 5 dimensions of quality attributes. The results of the study showed that there were 8 negative GAPS and 18 positive ones. This shows that the service at PT PLN (Persero) UID Lampung is quite good. From the results of classifying service attributes using the Kano Model, it is known that there are 26 service attributes that fall into the important category, including: 23 attributes fall into category A (attractive) and 3 attributes fall into category O (one dimensional).

Keywords: Service Performance, Kano Model, Servqual.