

ABSTRACT

Service satisfaction with customers is very important because it is one of the conditions so that the company can continue to survive and develop. Providing service satisfaction to customers will cause good imagery for a company itself. Customer satisfaction can be seen through the level of performance of a company and creating an expected goal. This study aims to determine the level of customer satisfaction of ULP Langsa City based on the *Importance Performance Analysis (IPA)* and *Customer Satisfaction Index (CSI)* methods and find out the difference in customer satisfaction between the two methods. The type of research used in this study is descriptive quantitative using survey methods and using primary data. In this study, researchers used 30 respondents as research material. The data processing used in this study used the SPSS 17.0 application, as well as using the *Importance Performance Analysis (IPA)* and *Customer Satisfaction Index (CSI)* methods to find out what percentage of customer satisfaction was ULP Langsa City. Based on the results of the analysis that has been carried out with the *Performance Analysis (IPA)* method, customer satisfaction reaches a percentage of 99.80% with attributes that need to be maintained in quadrant I (The sincerity of employees in providing services to customers) and in quadrant II, namely: The interior and exterior arrangement of ULP Langsa is very attractive, the parking of motorcycles / cars at ULP Langsa is spacious and neat, employees who always give smiles and greetings to customers who visit, The friendliness of employees in serving customers is quite good, the ability of ULP Langsa in responding to complaints / criticisms / suggestions from customers, employees are skilled in handling customers, and employees are able to communicate well to customers. Based on the *Customer Satisfaction Index (CSI)* method, customer satisfaction reached a percentage of 71.96% indicating that customers are included in the category "satisfied" with the services provided by the Langsa City ULP.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Indeks, Cronbach Alpha Method, and customer service units PLN Langsa*

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan salah satu syarat agar perusahaan dapat terus bertahan dan berkembang. Memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan akan menyebabkan pencitraan yang baik bagi sebuah perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui tingkat kinerja sebuah perusahaan dan menciptakan suatu tujuan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ULP Kota Langsa berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) serta mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan diantara kedua metode tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan deskriptif dengan menggunakan metode survei dan menggunakan data primer. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 30 orang responden sebagai bahan penelitian. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi serta menggunakan metode IPA dan CSI untuk mengetahui berapa persentase kepuasan pelanggan ULP Kota Langsa. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan metode IPA kepuasan pelanggan mencapai persentase 99,80% dengan atribut yang perlu dipertahankan pada kuadran I (Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan) dan pada kuadran II yaitu : Penataan interior dan eksterior ULP Langsa sangat menarik, parkir motor / mobil di ULP Langsa luas dan rapi, para karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan yang berkunjung, keramahan karyawan dalam melayani pelanggan sudah cukup baik, kemampuan pihak ULP Langsa dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari pelanggan, karyawan terampil dalam menangani pelanggan, dan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Berdasarkan metode CSI kepuasan pelanggan mencapai persentase 71,96% menunjukkan bahwa pelanggan masuk dalam katagotri “puas” terhadap pelayanan yang di berikan pihak ULP Kota Langsa.

Kata kunci : *Importance performance Analysis, Customer Satisfaction Indeks, Metode Cronbach Alpha, Kepuasan Pelanggan, Unit Layanan Pelanggan PLN Langsa.*