

ABSTRAK

PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Langsa merupakan salah satu sub-unit pelaksana dibawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Peningkatan jumlah pemakaian listrik melonjak tinggi dan cepat, hal ini menjadikan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang modern. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan para pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gap antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan PT PLN ULP Langsa dan urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terlebih dahulu. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *Service Quality (Servqual)* dengan metode lanjutan yaitu metode SWOT. Hasil perhitungan nilai *servqual* diperoleh nilai *gap* dengan keseluruhan item pernyataan yaitu -0.71, hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN saat ini masih belum mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada pelanggan. Berdasarkan pengukuran terhadap 5 dimensi *Servqual*, didapatkan hasil bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai dibawah 0 dengan urutan prioritas perbaikan, yaitu dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan *gap* -1.01, dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap) dengan *gap* -0.86, dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dengan *gap* -0.62, dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan *gap* -0.56, dan dimensi *Emphaty* (Empati) dengan *gap* -0.55. Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi perbaikan utama yang diusulkan yaitu strategi SO (*Strength - Opportunity*).

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Servqual, SWOT*

ABSTRACT

PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Langsa is one of the implementing sub-units under the Customer Service Implementation Unit (UP3). The increase in the amount of electricity consumption is soaring high and fast, this has made the standard level of community satisfaction higher as a result of the increasing income of a modern society. A service is considered satisfactory if the service can meet the desires, expectations and needs of customers. The purpose of this study was to determine the gap between customer expectations and perceptions about the services of PT PLN ULP Langsa and the order of priority for service quality improvement that must be corrected first. One of the methods used to measure service quality is the Service Quality (Servqual) method with the following step is SWOT method. The results of calculating the servqual value obtained a gap value with all statement items, namely -2.23, this indicates that the services provided by PLN are currently still unable to provide optimal service to customers. Based on measurements of the 5 dimensions of Servqual, the results show that the five dimensions of service quality have values below 0 in order of priority for improvement, namely the Reliability dimension with a gap of -1.01, the Responsiveness dimension with a gap of -0.86, the Tangible dimension) with a gap of -0.62, the Assurance dimension with a gap of -0.56, and the Empathy dimension with a gap of -0.55. Based on the results of the SWOT analysis, the main improvement strategy proposed is the SO (Strength - Opportunity) strategy.

Keywords : *Customer Satisfaction, Servqual, SWOT*