

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT PLN Cabang Ambulu Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan 5 dimensi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas . Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih belum puas terhadap kualitas pelayanan dari PT PLN Cabang Ambulu terlihat dari hasil pengukuran menunjukkan hasil kinerja 3,68 lebih rendah dibandingkan harapan 4,06. Dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan empat atribut yang berada dalam kuadran I meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap yang artinya atribut tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan PT PLN Cabang Ambulu semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

The title of this research is the analysis of service quality on the satisfaction of the pt pln ambulu branch using the method importance performance analysis(IPA).The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction with service quality by using a five dimensional approach. The sample used in this research are 100 respondent, data collection techniques using questionnaires and analysis used include validity and reliability tests. The results of the study show that some consumers are still not satisfied with the the quality of pt pln ambulu it can be seen from the measurement results that the performance results of 3,68are lower than expectations of 4,60. Using the cartesius diagram shows four attributes that are in quadran I include tangible, reliability, responsiveness which means that these attributes must be improved in order to improve the quality of pt pln ambulu in the future.

Keyword : Importance Performance Analysis (IPA), Customer satisfaction

