

## ABSTRAK

Setiap perusahaan dalam perkembangannya akan selalu dihadapkan dengan tantangan yang disebabkan oleh perubahan lingkungan usaha yang dinamis. Dalam industri jasa, layanan pelanggan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan pencapaian target perusahaan dalam hal kepuasan pelanggan. Maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengidentifikasi hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, dalam penelitian ini dilakukan perancangan kuisioner menurut lima dimensi servqual, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *reliability*, kemudian menentukan sampel minimum kuisioner, uji validasi, uji reliabilitas dan perhitungan nilai ServQual. Adapun metode yang digunakan untuk merumuskan kebutuhan pelanggan tersebut adalah analisis *service quality* (ServQual) yang dipetakan dalam diagram kartesius, sehingga didapat klasifikasi atribut yang dapat dijadikan prioritas perbaikan atas kinerja perusahaan.

Dari hasil analisis data didapatkan *gap score* kepentingan pelanggan dengan kinerja perusahaan dengan nilai rata-rata -0,80 dengan persentase 82,81% pelanggan rumah tangga merasa puas atas layanan pelanggan yang diberikan perusahaan. Berdasarkan klasifikasi prioritas yang dipetakan pada diagram kartesius, sikap responsif petugas Layanan Teknis akan kebutuhan pelanggan, kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan, dan sikap responsif *Account Executive* akan kebutuhan pelanggan berada pada kuadran I, hal ini berarti kinerja perusahaan masih dianggap belum memuaskan, sehingga perlu dijadikan prioritas dalam upaya meningkatkan pelayanan PT PGN (Persero) Tbk Area Banten terhadap pelanggan rumah tangga.

Kata kunci : Servqual, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.