

ABSTRAK

Di tengah persaingan bisnis energi yang sangat kompetitif, terutama meningkatnya kebutuhan tenaga listrik dan berkembangnya industri di Kawasan Krakatau Industrial Estate Cilegon dan meningkatkan daya saing perusahaan di masa mendatang menjadi hal terpenting, di mana kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Peningkatan kualitas pelayanan salah satunya dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

PT Krakatau Daya Listrik disamping menjalankan bisnis pembangkit listrik sebagai bisnis utama, juga memiliki bisnis pendukung lain yaitu Usaha Jasa Kelistrikan. Hal ini mempunyai nilai tambah bagi perusahaan dilihat dari personel yang memiliki skill profesional dibidang kelistrikan.

Selama ini kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh PT Krakatau Daya Listrik hanya pada bisnis utamanya saja yaitu kegiatan jual-beli listrik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tersebut dilakukan analisa kesenjangan. Analisa ini terkait dengan Variabel kualitas pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, Strategi apa saja yang dapat diambil dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan PT Krakatau Daya Listrik (Industri dan Perumahan).

Kajian ini didasarkan pada metode Servqual di mana variabel-variabel tingkat kepuasan ditentukan terlebih dahulu dan diturunkan menjadi atribut-atribut yang lebih terperinci. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PT Krakatau Daya Listrik cukup baik. Dan hampir selalu sesuai target yang dicanangkan.

Nilai Indeks kepuasan pelanggan bervariasi selama tahun 2008 berkisar 70 % sampai 72%, ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Krakatau Daya Listrik cukup baik dan ekspektasi dari pelanggan cukup tinggi, ini bisa dilihat pada kesimpulan No.2 diantaranya yaitu Keandalan pasokan energi listrik kepada pelanggan (Var.1, dll).

ABSTRACT

In the middle of business competition of energi, is very kompetitif, especially the increasing of requirement of electric power and expanding industrial Area of Krakatau Industrial Estate Cilegon and improve company competitiveness in period to come become all important matter, where the quality of service represent primary factor influencing satisfaction of customer to continuity of company life. Make-Up of the quality of service one of them can be done by doing measurement of satisfaction of customer.

PT Krakatau Daya Listrik beside run power station business as especial business, also have other supporter business that is Effort Service of Electricity. This Matter have added value to company seen from personel owning professional skill in electrical area.

During the time satisfaction of customer done by PT Krakatau Daya Listrik only just business the core important that is activity of electrics merchant. To know storey level satisfaction of the customer to analyse the difference.

This analysis related to Variable quality of service any kind of lionized by customer, As far as level of satisfaction of customer to quality of services ,the strategy any kind of able to be taken in order to improving satisfaction of customer of PT Krakatau Daya Listrik (Industrial and Housing).

This Study relied on method of Servqual where variables mount satisfaction determined before hand and degraded to become more elaborate attributes. Result of obtained research indicate that storey level satisfaction customer of good enough PT Krakatau Daya Listrik. And almost always according to goals which is cymbal.

Value Make an index to satisfaction of customer during year 2008 average 70 % until 72%, this means quality of service given by good enough PT Krakatau Daya Listrik and supply of customer enough high, this can be seen at conclusion of sumary No.2 that is Reliaility of electricity supply the energi to the customer.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA