

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan jasa, karena kepuasan pelanggan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Begitu halnya dengan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol sebagai salah satu perusahaan jasa ketenagalistrikan. Tujuan penelitian adalah untuk menentukan faktor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan untuk menentukan faktor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol dengan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Penerapan metode QFD dan Servqual pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen. Hasil yang didapat diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah Pelayanan pengaduan yang handal, Mendapat respon yang cepat, dan mudah dihubungi oleh pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa perlu dilakukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Cikokol khususnya dalam hal Memaksimalkan penggunaan aplikasi PLN Mobile, Meningkatkan kinerja pelayanan, dan Evaluasi Penyusunan SOP Pelayanan Pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Servqual*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Customer satisfaction is important for service companies, because customer satisfaction describes the company's ability to meet customer expectations. So is the case with PT PLN (Persero) UP3 Cikokol as one of the electricity service companies. The purpose of this research is to determine the factors that become the customer's top priority on service quality and to determine the factors that need to be improved in meeting customer satisfaction of PT PLN (Persero) UP3 Cikokol with the Service Quality and Quality Function Deployment methods. The application of the QFD and Servqual methods in this study can provide various information about consumer needs and desires. The results obtained are known that the factors that become the customer's top priority for service quality are reliable complaint services, get a fast response, and are easily contacted by customers This proves that it is necessary to improve the quality of service to increase customer satisfaction at PT PLN (Persero) UP3 Cikokol, especially in terms of maximizing the use of the PLN Mobile application, improving service performance, and evaluating the preparation of customer service SOP.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Servqual.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA