

ABSTRAK

Pada tahun 2023, PLN (Persero) berhasil mencatatkan pertumbuhan penjualan listrik yang signifikan, seiring dengan peningkatan permintaan listrik, khususnya di sektor industri. Namun, meskipun ada perkembangan positif, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLN (Persero) Kecamatan Sepatan masih menghadapi beberapa keluhan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PLN (Persero) Kecamatan Sepatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan mengukur dua dimensi utama, yaitu pentingnya aspek layanan dan kinerja yang dirasakan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang masuk dalam kuadran A, yang memerlukan perhatian dan perbaikan mendesak untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu ketepatan waktu penyampaian layanan dan ketepatan waktu layanan yang diterima pelanggan. Rekomendasi untuk perbaikan mencakup peningkatan sistem penjadwalan, penggunaan teknologi untuk memantau alur pekerjaan, serta komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan terkait perubahan jadwal. Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki agar PLN (Persero) Kecamatan Sepatan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pelanggan, PLN (Persero)

ABSTRACT

In 2023, PLN (Persero) recorded significant growth in electricity sales, driven by the increased demand for electricity, especially in the industrial sector. However, despite the positive developments, the service quality provided by PLN (Persero) in the Sepatan Sub-district still faces some complaints from the community. This study aims to analyze customer satisfaction with the services provided by PLN (Persero) in the Sepatan Sub-district using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This research adopts a descriptive quantitative approach by measuring two main dimensions: the importance of service aspects and the performance perceived by customers. The analysis results indicate that there are two attributes placed in Quadrant A, which require urgent attention and improvement to enhance customer satisfaction: the timeliness of service delivery and the timeliness of services received by customers. Recommendations for improvement include enhancing scheduling systems, utilizing technology to monitor work processes, and improving communication with customers regarding schedule changes. This study provides a clear overview of the service aspects that need improvement for PLN (Persero) Sepatan Sub-district to enhance service quality and meet customer expectations.

Keywords : Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), PLN (Persero)