

## ABSTRAK

Yuan Afandi Nuriman, *Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: H.M. Bashri Asya'ari. MA.M.Phil

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama apa yang menjadi harapan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan mereka dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Tujuan pokok dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang diperoleh dari data primer melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informen dalam penelitian ini adalah manager, para pegawai di PT. PLN Pamekasan dan para pelanggan PT. PLN Pamekasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. PLN Pamekasan dilakukan dengan berbagai cara, yaitu: *Pertama*, memberikan pengelolaan, pemberian atas pembayaran online melalui bank. Dalam hal ini para pelanggan akan merasa memiliki kepuasan atas pelayanan yang memberikan kemudahan pembayaran secara online yang dalam mengivensiensi waktu. *Kedua*, dalam mendapatkan informasi yang lebih praktis dan akurat PLN Pamekasan menerapkan menggunakan PLN mobile sebagai bahan sarana dan prasarana bagi para pelanggan sehingga memberikan kemudahan dalam pemberian informasi, mulai dari tegangan, keluhan, tagihan dan lain sebagainya. *Ketiga*, citra perusahaan yang baik, dengan citra perusahaan yang baik maka para pelanggan memberikan kesan, komentar yang positif dari segi pelayanan yang memberikan kepuasan atas dirinya terhadap perusahaan PLN Pamekasan.