

## INTISARI

Berdasarkan data dari PT PLN (Persero) produk layanan premium pada tahun 2019, menunjukkan bahwa produk layanan premium kurang diminati pelanggan. Salah satunya di Unit Induk Distribusi (UID) Jateng dan DIY yang memiliki pelanggan premium sebesar 0,4% dari total pelanggannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor penyebab pelanggan industri 3 di PT PLN (Persero) UID Jateng dan DIY tidak memilih layanan premium dan mengidentifikasi fitur layanan premium yang dibutuhkan pelanggan industri.

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif kualitatif, menggunakan alat analisis berupa analisis konten. Melalui analisis konten data hasil wawancara dikelompokkan berdasarkan kategori konten yang sudah disiapkan oleh peneliti. Selanjutnya hasil dari kategori konten dikelompokkan lagi menjadi suatu diskripsi dan tema makna, sehingga dapat mempermudah peneliti melakukan interpretasi data.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat tiga kelompok pelanggan yang berbeda dalam mengevaluasi kriteria. Pertama, pelanggan yang memfokuskan pada harga tarif listrik yang menginginkan kriteria tarif listrik yang murah. Kedua, pelanggan yang memfokuskan pada kelancaran proses produksi menginginkan kriteria pasokan listrik yang andal. Ketiga, pelanggan memfokuskan pada standar kualitas produksi yang ingin menjaga keseluruhan kualitas layanan baik, pelayanan teknik yang berkualitas, dan mudah untuk berganti produk layanan.

Kata kunci: Kinerja penjualan, layanan premium, analisis konten, keseluruhan kualitas layanan, pelayanan teknik, tarif listrik terjangkau

## ABSTRACT

*Based on data from PT PLN (Persero) for premium service products in 2019, it shows that premium services are less attractive to customers. UID Jateng is the one of division which are not many customers interested in premium services, which is approximately 0.4% of all the total customers. The purpose of this research are to identify the factor causing industrial customers 3 (I3) at PT PLN (Persero) UID Jateng and DIY that do not choose premium services and identify premium service features that needed by industrial customers (I3).*

*The research was conducted in descriptive qualitative, it use analysis tools in the form of content analysis. Through content analysis, the result of data interview were grouped based on the categories prepared. Then, these categories are grouped into a description and theme of meaning. Hence, it makes it easier to interpret the data.*

*The result of this research shows that there are three different groups of customers in evaluating the criteria. First, customers who focus on electricity rates with the criteria for cheap electricity rates. Second, customers who focus on the smooth running of the production process with the criteria for a reliable electricity supply. Third, customers focus on production quality standards that want to maintain overall good service quality, quality engineering services, and ease of changing product services.*

*Keywords: sales performance, premium service, content analysis, production process, overall service quality, engineering services, affordable electricity rates.*