



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa di PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode wawancara untuk mengumpulkan data dari responden. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 10 orang yaitu pelanggan yang berkunjung di PT. PLN (Rayon) Karawang Kota.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kualitas layanan jasa di PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota menyimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan *reliability* dinilai cukup baik, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dinilai baik meskipun masih ada beberapa indikator yang harus diperbaiki, dan dimensi *tangibles* dinilai kurang baik sehingga harus ada perbaikan dalam pemberian layanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota agar layanan jasa yang diberikan memuaskan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, 5 Dimensi Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

This research aims to determine the quality of services in PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota using five dimensions of service quality are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

The author uses qualitative research interview method to collect data from respondent. The number of respondent in this research were 10 people that customers who visit at PT. PLN (Rayon) Karawang Kota.

Based on the results of research and discussion of the quality of services in PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota concluded that of the five dimensions of service quality reliability is good enough, responsiveness, assurance, empathy is considered good although there are other indicators that should be corrected, and the dimensions of tangibles rated less well so there should be improvements in the delivery of services to customers PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota that the services rendered satisfactory.

Keywords: Quality of Service, 5 Dimensions of Service Quality