

ABSTRAK

Didalam sebuah perusahaan kualitas pelayanan merupakan unsur yang penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga perusahaan dapat mewujudkan tujuannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang keinginan para calon pelanggan maka akan timbul rasa kepercayaan terhadap suatu perusahaan.

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Garut Kota yang meliputi *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsivness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan)

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung, yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi serta menggunakan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan atau sumber-sumber lain yang berhubungan dengan topic yang dibahas.

Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan cukup baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

In a company's service quality is an important element to improve customer satisfaction so that the company can realize its goal to provide good services and corresponding desire of the prospective customers then there will be a sense of confidence in a company.

Interest authors conducted this study was to analyze the service quality PT. PLN (Persero) Rayon Garut Kota covering Tangible, Empathy, Reliability, Responsivness, Assurance.

The method used is descriptive method. Data collected by using primary data obtained directly, by conducting interviews and observations as well as using secondary data obtained from the study of literature or other sources related to the topic discussed.

The results of this analysis indicate that the service quality is applied fairly well.

Keyword : Service Quality

