

## ABSTRAK

Persaingan dalam dunia usaha selalu ada dan tidak pernah habisnya, semakin hari persaingan yang terjadi semakin tajam. Selain semakin banyaknya persaingan dalam dunia usaha, masyarakat sebagai konsumen mulai beralih menjadi masyarakat yang berbasis pengetahuan yang semakin kritis, dan akan memunculkan permintaan untuk produk maupun jasa yang berkualitas. Sehingga untuk dapat berkompetisi dalam persaingan, maka kualitas pelayanan jasa adalah hal yang mutlak diperlukan dalam meningkatkan daya saing perusahaan, terutamanya yang bergerak dibidang jasa. Berangkat dari hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan jasa dan untuk mengetahui besarnya gap kualitas pelayanan yang terjadi antara konsumen dengan petugas pelayanan di PLN Rayon Rivai yang selanjutnya dipergunakan untuk meningkatkan kualitas jasa agar sesuai dengan keinginan konsumen. Studi kasus ini dilakukan pada PLN Rayon Rivai. Penelitian dilakukan dengan memberikan sejumlah kuesioner pada konsumen dan petugas pelayanan. Data yang diperoleh diuji terlebih dahulu untuk selanjutnya dipergunakan dalam pengolahan data dengan metode analisis kesenjangan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, terutama mengenai kualitas layanan (Model Servqual), melalui 5 dimensi yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Jumlah responden pelanggan PLN berjumlah 120 orang dan jumlah petugas pelayanan (*front liner*) berjumlah 45 orang. Dari pengolahan data didapatkan nilai gap *tangibles* (-1,625), nilai gap *reliability* (-1,204), nilai gap *responsiveness* (-0,9), nilai gap *assurance* (-1,226), dan nilai gap *emphaty* (-1,258) pada penelitian ini menunjukkan tidak puasnya pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PLN Rayon Rivai dimana nilai gap setiap dimensi semuanya negatif. Kualitas layanan yang tinggi merupakan kunci sukses dalam bisnis jasa. Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan harus menjadi perhatian utama PLN Rayon Rivai.

Kata Kunci : *Gap Analysis*, Model Servqual, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan