

ABSTRAK

SESILIA MARGARETHA SILALAH. Analisis Layanan Dan Persepsi Tarif Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Di PT PLN (Persero) PUSERTIF. Dibimbing oleh, Lisdiana S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh kualitas layanan dan persepsi tarif terhadap loyalitas pelanggan industri (B2B) di PT PLN (Persero) Pusertif. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif-evaluatif, penelitian ini mengolah data sekunder dari Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2024. Analisis dilakukan menggunakan model SERVQUAL, *Gap Analysis*, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian mengungkap fenomena paradoks loyalitas: tingkat loyalitas pelanggan berada pada kategori "Sangat Tinggi" (skor 4,47) yang didorong oleh kredibilitas teknis (*Assurance*), meskipun terdapat kesenjangan (*gap*) kinerja negatif. Temuan krusial menunjukkan kesenjangan terbesar bukan pada aspek teknis, melainkan pada variabel Persepsi Tarif (-0,09) dengan tingkat kesesuaian terendah (97,96%). Hal ini diikuti oleh *gap* pada dimensi *Reliability* (-0,05) dan *Responsiveness* (-0,04). Pelanggan industri menilai tarif premium tidak sebanding dengan lambatnya administrasi dan penerbitan sertifikat. Analisis IPA menempatkan ketepatan waktu layanan pada Kuadran A (Prioritas Utama).

Kata Kunci : SERVQUAL, *Gap Analysis*, Persepsi Tarif, Loyalitas Pelanggan, PLN PUSERTIF.

ABSTRACT

SESILIA MARGARETHA SILALAH. *Analysis of Services and Perceptions of Tariffs in Building Customer Loyalty at PT PLN (Persero) PUSERTIF*. Supervised by, Lisdiana S.E., M.M.

This study aims to evaluate the impact of service quality and tariff perception on industrial customer loyalty (B2B) at PT PLN (Persero) Pusertif. Using a quantitative descriptive-evaluative method, this research processes secondary data from the 2024 Customer Satisfaction Survey Report. The analysis employs the SERVQUAL model, Gap Analysis, and Importance-Performance Analysis (IPA). The results reveal a loyalty paradox: customer loyalty remains in the "Very High" category (score 4.47), driven by technical credibility (Assurance), despite negative performance gaps. Crucially, the largest gap is found in Tariff Perception (-0.09), which has the lowest conformity level (97.96%), followed by gaps in Reliability (-0.05) and Responsiveness (-0.04). Industrial customers perceive the premium tariff as disproportionate to the slow administration and certificate issuance processes. IPA analysis places service timeliness in Quadrant A (Top Priority).

Keywords : SERVQUAL, Gap Analysis, Tariff Perception, Customer Loyalty, PLN PUSERTIF.