

ABSTRAK

Perusahaan Listrik Negara merupakan perusahaan milik pemerintah Indonesia yang melayani dalam sektor jasa. Setiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan sehingga membentuk opini yang positif. Pelanggan memiliki opini yang berbeda-beda berdasarkan pengalamannya. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menjelaskan Opini Pelanggan tentang kualitas pelayanan Perusahaan Listrik Negara. Pelayanan yang diberikan perusahaan akan memberikan efek positif ataupun negatif. Semua hal tersebut tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan yang ingin mempertahankan pelanggannya harus memberikan pelayanan yang baik. Kualitas layanan termasuk dalam elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan (Saleh; 2010:99). Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *Multistage Random Sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hal ini akan lebih menjelaskan, jika terbentuknya opini masyarakat tentang kualitas layanan Perusahaan Listrik Negara PT. Persero UPJ Sampang.

Hasil dari penelitian ini adalah fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan masih bernilai cukup lengkap dan cukup memuaskan. Karena, masih saja terjadi permasalahan dari kelistrikan maupun pelayanannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan dalam sistem pelayanan dan sumber daya manusia.

KATA KUNCI : OPINI MASYARAKAT, KUALITAS PELAYANAN.

ABSTRACT

PLN is a Government-owned company Indonesia's serving in the service sector. Each company must provide good service and in accordance with the desired by the customer so that it forms a positive opinion. Customers have differing opinions based on his experience. This research aims to know and explain the opinion of Customers about the quality of the service of the State electrical Company. The given service will give the company a negative or positive effect. All of these depend on the services provided by the company. Companies that want to maintain its customers need to provide good service. The quality of the services included in the elements that are necessary to satisfy the purpose of Subscriber (Saleh;2010:99). The method of research done using quantitative methods with Multistage Sampling Random techniques and data collection using the questionnaire. This will better explain, if the formation of the opinion of the community about the quality of service of PLN PT. Persero UPJ Sampang.

The results of this research are the facilities provided and the service provided is still worth a fairly complete and quite satisfactory. Because the problem is still happening, from electricity as well as his service in some areas especially in rural areas. Therefore, the need for improvement in the system of service and human resources.

KEYWORDS: PUBLIC OPINION, SERVICE QUALITY.