

## RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Banjarnegara yang pernah mengalami kegagalan layanan di Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini mengambil judul “Analisis persepsi pelanggan atas kegagalan layanan terhadap citra perusahaan pada PT PLN (Persero) ULP Banjarnegara dengan keparahan kegagalan layanan sebagai variabel moderasi”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa persepsi pelanggan terhadap pemulihan layanan PLN atas keluhan pelanggan dari kegagalan layanan listrik yang diberikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan citra perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Banjarnegara yang melakukan pengaduan akibat adanya kegagalan layanan dan melakukan pelaporan pengaduan melalui aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) menunjukkan keadilan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemulihan layanan dan pada akhirnya kepuasan pemulihan layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan serta tingkat keparahan kegagalan layanan tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan. Implikasi manajerial dari penelitian ini harus menekankan keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional dan kepuasan pemulihan yang dirasakan untuk menjaga dan meningkatkan citra perusahaan.

*Kata Kunci : Persepsi Keadilan, Kegagalan Layanan, Pemulihan Layanan, Tingkat Keparahahan Kegagalan Layanan, Citra Perusahaan.*

## ***SUMMARY***

This research is a survey on PT PLN (Persero) ULP Banjarnegara customers who have experienced service failures in Banjarnegara Regency. This study takes the title "Analysis of customer perceptions of service failures on the company's image at PT PLN (Persero) ULP Banjarnegara with the severity of service failures as a moderating variable".

The purpose of this study is to analyze customer perceptions of PLN service recovery for customer complaints from electricity service failures provided so that it is expected to improve company performance and company image. The population in this study were customers of PT PLN (Persero) ULP Banjarnegara who made complaints due to service failures and reported complaints through the PLN Mobile application.

Based on the results of research and data analysis using SEM (Structural Equation Modeling) shows that perceived justice has a positive effect on service recovery satisfaction and ultimately service recovery satisfaction has a positive effect on company image and the severity of service failures has no effect on company image. The managerial implications of this research should emphasize distributive justice, procedural justice, interactional justice and perceived recovery satisfaction to maintain and improve the company's image.

*Keywords: Perceived Justice, Service Failure, Service Recovery, Severity of Service Failure, Corporate Image.*