

ABSTRAK

Hamidatul Jannah. 2019. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. DR. H. Akh. Fauzi Aseri, MA., (II) Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Prabayar dan Pascabayar, Dimensi Kualitas Jasa.

Penelitian ini dilatarbelakangi saat diluncurkannya sistem baru oleh PLN yaitu sistem prabayar. Dengan sistem ini pelanggan harus membayar terlebih dahulu baru bisa menggunakan listriknya. Hal ini tentu saja berbeda dari sistem listrik sebelumnya yaitu pascabayar. Sistem pascabayar pelanggan bisa menggunakan listriknya terlebih dahulu, baru di akhir bulan membayar tagihan sesuai dengan pemakaian. Dengan sistem listrik prabayar, pelanggan dipaksa untuk mengubah kebiasaan mereka. Hal inilah yang menyebabkan perbedaan kepuasan pada masyarakat dimana sebagian merasa lebih nyaman saat menggunakan pascabayar daripada prabayar, begitupun sebaliknya.

Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar. Selain itu juga untuk mengetahui seberapa besar perbedaan kepuasan antar pelanggan prabayar dan pascabayar. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kuantitatif, yaitu menjelaskan penyebab fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis *numerical*. Penelitian ini dilakukan di Banjarmasin khususnya pelanggan prabayar dan pascabayar di PT. PLN Ahmad Yani Banjarmasin.

Menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk penghitungan statistik dimana pada masing-masing variabel dihitung dengan cara membandingkan antara harapan dengan kinerja. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan prabayar sebesar 78,51% (puas) dan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar sebesar 73,89% (puas). Selisih perbandingan kepuasan pelanggan pada prabayar dan pascabayar adalah 4,62% dimana kepuasan pada prabayar lebih tinggi daripada pascabayar. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa lebih nyaman untuk mengatur pengeluaran dan pemakaiannya sehari-hari, selain itu juga dapat menghindari tagihan yang membeludak di akhir bulan.