

## ABSTRAK

**NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN, ANSYARI MONE, ARNI, 2024,**  
***Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT.PLN***  
***Kota Makassar.***

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara purposive sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian yaitu Tangibles, Reliability, Responsivness, dan Empathy pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan sudah efektif dalam meningkatkan kualitas layanannya. Namun, Assurance pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan belum efektif karena masih ada beberapa kendala dan hal yang harus ditingkatkan oleh pihak PLN.

**Kata kunci:** kualitas layanan, listrik prabayar, kepuasan pelanggan.