

ABSTRAK

ERIKA YULIARTIKA. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone (dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Nasrul Haq)

Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone, memfokuskan permasalahan pada tingkat kepuasan pelanggan sebagai kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya dan harga. Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar melalui tingkat kepuasan sebagai kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya dan harga.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe penelitian survei. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang diambil secara aksidental (*accidental*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sementara analisa data secara kuantitatif menggunakan rumus chi kuadrat dua sampel. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan layanan listrik prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone. Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan, dapat diperoleh hasil bahwa perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar menunjukkan hasil perbedaan sebesar 14,36.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Listrik prabayar Dan Pasca Bayar