**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TARIF LISTRIK PRABAYAR**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN**

**PERSERO RAYON LUBUK PAKAM KOTA**

**AGUNG ADITYA WIBOWO**

**163114075**

**Manajemen/** **agungaditya.w20@gmail.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendapat masyarakat pengguna listrik prabayar tentang Implementasi Kebijakan Tarif Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Persero Rayon Lubuk Pakam Kota. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Pakam Kota. Objek dari penelitian ini adalah Manager dan Bagian Pelayanan Pelanggan beserta 15 pengguna listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Pakam Kota. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, mengklasifikasikan, menganalisis serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan masalah pada perusahaan untuk kemudian mengambil kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Kebijakan Tarif Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Persero Rayon Lubuk Pakam Kota bahwa dalam kenyataanya dalam keseharian pelanggan penggunanya sudah merasakan implementasi kebijakan produk listrik prabayar ini dengan kualitas yang baik, tetapi pengguna listrik prabayar masih belum sepenuhnya merasa puas dengan kualitas produk listrik prabayar karena masih belum secara maksimal perlu ada peningkatan pada pelayanan serta menyangkut kinerja, kehandalan dan daya tahannya sampai pada harga yang masih diangap relatif mahal. Pertambahan pengguna listrik prabayar dimasyarakat belum sepenuhnya bertambah secara signifikan dikarenakan masih kurangnya sosialisasi serta keinginan masyarakat untuk beralih dari produk listrik pascabayar ke produk listrik prabayar.

***Kata Kunci : Implementasi Kebijakan Listrik Prabayar, Kepuasan Pelanggan.***