BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan sumber energi yang telah menjadi kebutuhan rutin yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat karena telah menjadi kebutuhan sehari-hari. Dalam memberikan layanan listrik untuk umum PT. PLN (Persero) memberikan dua jenis produk berdasarkan cara pembayaran. Dua jenis produk tersebut adalah listrik pascabayar dan listrik prabayar. Listrik pascabayar adalah meteran yang sistem penggunaannya terlebih dahulu menggunakan listrik dan pembayarannya biasa dilakukan diakhir bulan di tempat yang telah ditentukan oleh PLN atau mitrra PLN yang terdekat dari rumah pelanggan, pembacaan jumlah penggunaan arus listrik pada meteran listrik pascabayar biasanya menggunakan pencatatan berupa struk jumlah penggunaan arus listrik dan jumlah yang harus dibayarkan.[1] Sedangkan listrik prabayar atau disebut juga listrik pintar memungkinkan pelanggan untuk melakukan pengendalian mandiri terhadap listrik yang di

[1] Sugeng Arifandi Banurea, "Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Salak Pakpak Bharat", *Jurnal Mahasiswa*, Vol. IV, No. 4, (Desember 2022), h. 3.

pakainya, pada listrik prabayar ini pelanggan dapat menikmati listrik ketika sudah membeli pulsa (token). Dengan adanya layanan listrik pascabayar dan prabayar ini, diharapkan agar pelanggan dapat terpuaskan dengan layanan yang sudah diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero).[2]

PT. PLN (Persero) harus menjaga dan meningkatkan pelayanan listrik yang diberikan kepada masyarakat untuk menunjang peningkatan pelayanan tersebut. PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya sumber tenaga listrik di Indonesia yang harus memberikan pelayanan listrik yang sangat baik kepada pelanggannya, karena pelayanan merupakan bentuk penilaian untuk melihat apakah perusahaan tersebut baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh PT. PLN (Persero) kepada pelanggan, karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan akan merasa senang dan dihargai.[3]

---

[2] Rina Idrus, "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar Pada Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak", *Jurnal Ekonomi Peluang*, Vol. XIII, No. 1, (Maret 2019), h. 57-58.

[3] Markoni, "Analisis Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT. PLN WS2JB Rayon Sukarami)", *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*,Vol XIII, No. 4, h. 488.

Terdapat kepuasan masing-masing pengguna listrik pascabayar dan prabayar di Desa Mandalawangi, kepuasan yang dirasakan pelanggan pascabayar yaitu kWh tidak sering terjadi kerusakan kemudian pembayaran bisa dibayar diakhirkan dan lain sebagainya, sedangkan kepuasan yang dialami oleh pelanggan prabayar mereka lebih bisa memantau pemakaian listrik dirumahnya sesuai dengan kebutuhan serta tidak takut didatangi oleh pihak PLN karena masalah tuggakan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting dalam mempertahankan kualitas PT. PLN Rayon Pandeglang. Kepuasan pelanggan merupakan elemen utama dalam pemikiran dan praktik pemasaran yang dapat terwujud apabila tujuan pemasar, kompetensi, kapasitas, serta pilihan produk yang ditawarkan sesuai dengan tujuan yang pelanggan harapkan. Ikatan dengan pelanggan merupakan strategi pemasaran dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan, karena kuat lemahnya pengaruh variabel kualitas pelayanan merupakan indikator kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila mampu berorientasi terhadap masyarakat, karena salah satu faktor yang menentukan apakah perusahaan dalam

jangka panjang akan mendapatkan keuntungan adalah terpenuhinya kepuasaan pelanggan.[4]

Menurut Kotler kepuasaan pelanggan adalah perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang mucul setelah membandingkan antara perpepsi atau kesannya terhadap kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan inilah yang akan dirasakan oleh pelanggan setelah pelanggan membeli produk atau jasa tersebut.[5]

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia jasa listrik harus secara efektif menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi terhadap pelanggan. Untuk itu PT. PLN harus lebih keras lagi dalam mengupayakan kebutuhan listrik pelanggan agar terpenuhi, sehingga

---

[4] Vivit Karlosiana, Satrijo Bidiwibowo,"Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar dan Pascabayar Pada PT PLN Rayon Balong", *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, Vol. VI, No. 2, h. 4.

[5] Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), h. 14.

keluhan-keluhan yang diutarakan oleh pelanggan selama ini bisa teratasi.[6]

Permasalahan yang terjadi dilapangan banyak pelanggan yang mengeluhkan soal listrik pascabayar dan listrik prabayar, terkait dalam layanan pascabayar seperti kejadian salah baca meter, jumlah tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening dan salah pemutusan, sedangkan permasalahan yang terjadi pada listrik prabayar masyarakat banyak mengeluh soal tidak bisa mengisi pulsa elektrik (token) karena selalu gagal dan ditambah mcb (*miniature circuit breaker*) token listrik tidak kuat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas terutama dalam sumber energi listrik di Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dalam mengguakan listrik tersebut. Sehingga peneliti menuangkan dalam sebuah judul skripsi Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Prabayar (Studi Kasus Masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang)

[6] Iryati Nur Nofiana,"Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Listrik Prabayar". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*,Vol. IX, No. 2, h. 18.

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan guna menjadikan penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penulis akan membatasi penelitian ini pada :

1. Fokus penelitian ini meliputi kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar
2. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat perbedaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pascabayar di Desa Mandalawangi Kab Pandeglang ?
2. Apakah tidak terdapat perbedaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pascabayar di Desa Mandalawangi Kab Pandeglang ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar di Desa Mandalawangi Kab Pandeglang

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai perbedaan kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan listrik prabayar di wilayah Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang, karena listrik merupakan kebutuhan pokok dalam rumah tangga. Selain itu juga peneliti menjabarkan tentang tujuan diadakannya penelitian ini. Yaitu agar mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pengguna listrik pascabayar dan listrik prabayar.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan baik bagi PT. PLN Pandeglang dalam melakukan inovasi-inovasi lain. Dengan adanya penelitian tentang perbedaan kepuasan pelanggan

terhadap layanan listrik pascabayar dan listrik prabayar diharapkan dapat lebih bisa memahami apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan pelanggan, khususnya dalam hal kelistrikan.

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca umumnya sebagai penambah wawasan dan informasi mengenai perbedaan listrik pascabayar dan prabayar terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca, serta menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai perbedaan listrik pascabayar dan prabayar terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapakan bermanfaat bagi mahasiswa sebagai penambah wawasan dan informasi mengenai perbedaan listrik pascabayar dan prabayar terhadap kepuasan pelanggan.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat sebagai pemberi berupa ilmu dan informasi mengenai perbedaan

listrik pascabayar dan prabayar terhadap kepuasan pelanggan serta dapat memberikan kontribusi yang baik bagi masyarakat di Indonesia

e. Bagi Pemerintah

Penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah agar menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengguna listrik prabayar dan listrik pascabayar serta menjadi acuan bagi kedepannya untuk bisa menganalisis permasalahan yang ada

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian–penelitian terdahulu digunakan sebagai sarana untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang dilakukan, yang diperoleh adalah gambaran tentang perkembangan pemikiran, pengelolaan informasi dan memberikan gambaran topik penelitian melalui hasil yang dijelaskan pada penelitian sebelumnya sebagai ringkasan dari penelitian sebelumnya. Penulis membaca sebagai berikut :

1. Rina Idrus (2019) dengan judul "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar Pada Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak". Hasil penelitian terdahulu ini adalah bahwasannya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan yang signifikan antara kedua pelanggan

tersebut. Persamaan peneliti terdahulu dengan penulis ialah menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pascabayar, kemudian penelitian terdahulu juga menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan juga menggunakan teknik analisis komparatif. Adapun perbedaannya peneliti terdahulu melakukan penelitian di Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak sedangkan penulis di Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang.[7]

2. Vivit Karlosiana dan Satrijo Budiwibowo (2018) dengan judul "Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar dan Pascabayar Pada PT PLN Rayon Balong." Hasil penelitian terdahulu ini menjelaskan bahwasannya pengguna listrik prabayar dan pascabayar memiliki perbedaan yang relatif signifikan, karena masyarakat Desa Ngampel, Kecamatan Balong, Kabupaten Ponorogo lebih merasa puas dengan menggunakan listrik prabayar dibandingkan dengan pascabayar. Adapun persamaan peneliti terdahulu dengan penulis ialah saling menjelaskan perbedaan kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar dan pascabayar, peneliti terdahulu dan penulis

[7] Rina Idrus, "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar Pada Kelurahan Wagom Kabupaten Fakfak", *Jurnal Ekonomi Peluang*, Vol. XIII, No. 1, (Maret 2019), h. 69.

menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaan peneliti terdahulu melakukan penelitian di Desa Ngampel Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo, sedangkan penulis melakukan penelitian di Desa Mandalawangi Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandenglang, peneliti terdahulu menggunakan analisis data anova sedangkan penulis menggunakan data komparasi.[8]

3. Cut Yusnidar, Zukilfi dan Yumma Saputra (2022) dengan judul "Analisis Perbedaan Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa PT. PLN (Persero) Studi Kasus Masyarakat Pidie Kabupaten Pidie". Hasil penelitian terdahulu ini adalah bahwasannya kepuasan masyarakat Pidie Kabupaten Pide lebih condong terhadap listrik prabayar yang mempunyai dominan diminati dibandingkan listrik pascabayar. Persamaan peneliti terdahulu dengan penulis ialah terkait perbedaan layanan listrik prabayar dan pascabayar terhadap kepuasaan kemudian peniliti terdahulu dan penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Adapun perbedaannya ialah penelitian terdahulu melakukan penelitian terhadap masyarakat Pidie Kabupaten Pidie, sedangkan penulis melakukan

[8] Vivit Karlosiana, Satrijo Bidiwibowo, "Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar dan Pascabayar Pada PT PLN Rayon Balong", *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, Vol. VI, No. 2, h. 11.

penelitian terhadap masyarakat Mandalawangi Kabupaten Pandeglang, peneliti terdhulu menggunakan metode analisis data regresi sedangkan penulis menggunakan metode komparasi.[9]

4. Tezar Arianto, Belli Liberti, Tito Irwanto (2021) dengan judul "Analisis Perbedaan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar." Hasil penelitian tersebut bahwasannya para pelanggan merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan listrik pascabayar dibandingkan listrik prabayar. Adapun persamaan peneliti terdahulu dengan penulis, pada dasarnya saling mencari tahu perbedaan kepuasan pelanggan terhadap listrik pascabayar dan listrik prabayar, dalam penelitiannya pun menggunakan metode yang sama kuantitatif , adapun perbedaanya hanya dalam pelaksanaannya saja peneliti terdahulu melakukan penelitian di Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu, sedangkan penulis melakukan penelitian di Desa Mandalawangi Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang.[10]

---

[9] Cut Yusnidar, Zukilfi, Yumma Saputra, "Analisis Perbedaan Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa PT. PLN (Persero) Studi Kasus Masyarakat Pidie Kabupaten Pidie". *Jurnal Sains Riset*. Vol. XII, No. 2, (September 2022), h. 324.

[10] Tezar Arianto, Belli Liberti, Tito Irwanto, "Analisis Perbedaan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. XVI, No. 01, (April 2021), h. 143.

Bersumber pada pernyataan diatas, sehingga peneliti merumuskan jika tiap-tiap penelitian saling berhubungan. Namun, adanya perbandingan persoalan masalah yang hendak dilakukan. Perbedaannya yaitu dari segi variabel yang digunakan. Dimana penelitian ini penulis berupaya untuk memberikan kombinasi antara penelitian yang ada, melalui penentuan variabel yang berlandaskan atas peninjauan dari faktor terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik pascabayar dan prabayar yaitu Analisis perbedaan listrik pascabayar dan prabayar terhadap kepuasan pelanggan.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir yang digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep yang digunakan dalam penelitian serta hubungannya dengan rumusan masalah. Kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan amat puas atau senang.[11] Berdasarkan teori Zeithmal dan

[11] Sabariah, "Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN Rayon Samarinda Ulu", *E Journal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. III, No. 4, (Maret 2015), h. 1214.

Bitner, menyatakan kepuasan merupakan konsep yang lebih luas dari sekedar pengukuran kualitas pelayanan, akan tetapi dipengaruhi juga oleh beberapa faktor-faktor lain, yaitu:[12]

1. Produk

   Pelanggan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut ternyata kualitas produknya dianggap baik.

2. Harga

   Pada pelanggan yang biasanya sensitif,maka harga murah adalah sumber kepuasan yang memang penting sebab pelanggan akan mendapatkan value for money yang cukup tinggi.

3. Layanan

   Kepuasan kepada kualitas pelayanan sulit ditiru. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik dan buruk tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

4. Faktor Emosional

   Pelanggan merasa puas (bangga) sebab adanya emosional value yang diberikan kepada brand dari produk tersebut.

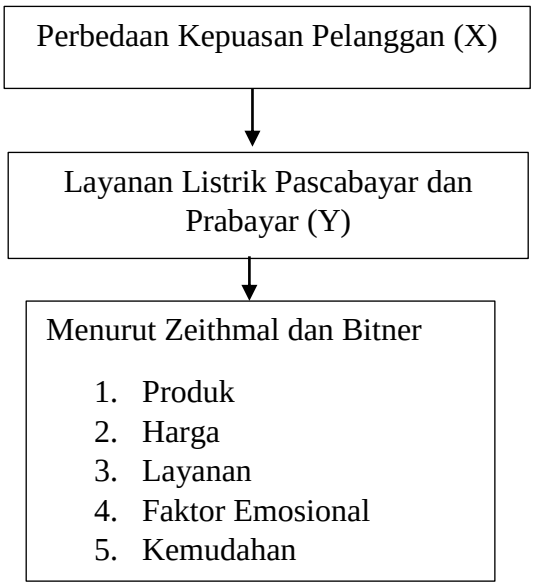
[12] Erika Yuliartika, "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten *Bone*," *Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2019, h. 33.

5. Kemudahan

Pelanggan biasanya akan semakin puas apabila tarifnya relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Mengacu pada konsep yang telah disebutkan diatas, maka kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat beberapa indikator-indikator yang terkait dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar. Dalam penelitian ini akan digambarkan dengan bagan kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian. Dengan kata lain, hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis ini akan menghasilkan keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya perbedaan variabel independen terhadap variabel dependen, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Diduga tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar (Studi kasus masyarakat desa mandalawangi kabupaten pandeglang)

H_1 : Diduga terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar (Studi kasus masyarakat desa mandalawangi kabupaten pandeglang)

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, jenis penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang dapat

dicapai dengan menggunakan beberapa prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif hakikat hubungannya diantara variabel-variabel yang dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.[13]

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Mandalawangi, Jalan Raya Mandalawangi Desa Mandalawangi Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang-Banten 42216. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Juni sampai dengan November tahun 2023. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian terhadap perbedaan kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar masyarakat Desa Mandalawangi.

3. Sumber Data

Sumber data didalam penelitian merupakam factor yang sangat penting karena sumber dta akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya,sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data.

[13] Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 6.

Sumber data terdiri dari : sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Data primer diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian. Adapun lokasi yang menjadi objek penelitian yaitu di Kampung Mandalawangi, Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan penelitian ini adalah seperti jurnal, skripsi, artikel dan lain sebagainya.[14]

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Metode wawancara adalah cara suatu pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari

[14] Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. I, No. 2, (Agustus 2017), h. 212.

sumbernya. Metode wawancara ini yanitu dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan komunikasi langsung dengan pelanggan dalam rangka memperoleh data yang diperlukan, peneliti melakukan tanya jawab langsung dengan pelanggan.[15]

b. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data langsung dari lapangan. Data tidak akan diperoleh dibelakang meja tetapi harus terjun ke lapangan. Data yang di observasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi.[16]

Adapun terkait observasi yang menjadi objek penelitian di lapangan diantaranya :

1. Jenis kWh yang di pakai
2. Tarif dan daya kWh yang di pakai

---

[15] Vitriani Dewi Sulistyowati, ”Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Migrasi listrik Pascabayar Ke Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Sintang*”, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak*, h. 14.

[16] Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Grasindo), h. 112.

3. Kepemilikan kWh yang di pakai

4. Tagihan listrik yang di pakai.

c. Angket/Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, sdengan harapan mereka akan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut.

I. Sistematika Pembahasan

Diperlukan Pembahsan yang sistematis untuk mendapatkan gambaran yang baik dan jelas dalam sebuah diskusi ilmiah. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian dahulu yang relevan, kerangka berpikir, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori mengenai listrik pascabayar, listik prabayar serta kepuasan pelanggan dalam pengguna layanan listrik pascabayar dan prabayar.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan waktu dan tempat, tentang sumber data, teknik pengumpulan data, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, pengelolaan data, analisis data, validasi data dan teknik penulisan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum subjek penelitian, dan perlakukan terhadap hasil penelitian kualitatif dan argumennya menurut teori-teori yang ada.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari hasil diskusi, yang harus dipertimbangkan oleh peneliti pascasarjana ketika melakukan studi yang relevan.