

## **ABSTRAK**

Ada dua jenis KWH meter yang dipasang PT PLN untuk mengukur konsumsi listrik pelanggannya, yaitu KWH meter pascabayar dan meter prabayar. KWH meter pasca bayar bekerja dengan mengukur jumlah energi listrik yang digunakan oleh pelanggan selama periode tertentu lalu pelanggan diwajibkan untuk membayar tagihan listrik. Sedangkan KWH meter pra bayar pelanggan harus membeli token listrik terlebih dahulu sebelum menggunakan listrik. Oleh karena itu penelitian bertujuan untuk mengetahui tentang seberapa besar kepuasan pelanggan pengguna kwh meter pra bayar ataupun pasca bayar di PT PLN ULP Sukorejo. Oleh karena itu untuk mengukur kepuasan pelanggan, pada penelitian ini menggunakan metode CRM untuk menganalisis perilaku pelanggan, memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan yang menggunakan KWH meter pasca bayar dan pra bayar.

## **ABSTRACT**

*There are two types of KWH meters installed by PT PLN to measure the electricity consumption of their customers, namely postpaid and prepaid KWH meters. Postpaid KWH meters work by measuring the amount of electrical energy used by customers during a certain period, and then customers are required to pay their electricity bills. Meanwhile, prepaid KWH meters require customers to purchase electricity tokens before using electricity. Therefore, this study aims to determine the level of satisfaction of customers using either prepaid or postpaid KWH meters at PT PLN ULP Sukorejo. To measure customer satisfaction, this study uses the CRM method to analyze customer behavior, understand the needs and preferences of customers using postpaid and prepaid KWH meters.*