

## ABSTRAK

PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan, dengan penyaluran listrik yang diberikan melalui layanan listrik pascabayar dan Prabayar. Layanan listrik pascabayar memiliki sistem pembayaran yang dapat menyebabkan pelanggan lalai untuk membayar tagihan listrik, sehingga pada akhirnya menunggak, sedangkan layanan Prabayar menggunakan sistem yang dapat mencegah pelanggan untuk menunggak. Meskipun memiliki keunggulan dibandingkan listrik pascabayar, masih banyak pelanggan yang enggan untuk migrasi ke layanan listrik Prabayar karena munculnya beberapa persepsi negatif pelanggan tentang buruknya kualitas layanan yang diberikan. Padahal jika pelanggan pascabayar berhasil dimigrasikan tentunya dapat mencapai target mengurangi angka tunggakan piutang pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *true customer needs* atribut kebutuhan pelanggan layanan listrik Prabayar berdasarkan *voice of customer* sehingga didapatkan atribut kebutuhan yang diprioritaskan untuk diperbaiki demi terciptanya layanan listrik Prabayar yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode *Service quality* dan Model Kano. *Servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan sehingga didapatkan atribut-atribut lemah untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Model Kano digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atribut dengan tingkat kepuasan yang diterjemahkan dalam kategori Kano, dengan mengintegrasikan *Servqual* dan Model Kano didapatkan rekomendasi atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil integrasi *Servqual* dan Model Kano, didapatkan 22 atribut kebutuhan pelanggan yang mana 11 atribut diantaranya merupakan *true customer needs* yang perlu diperbaiki.

**Kata Kunci:** Listrik Prabayar, Atribut kebutuhan, *Servqual*, Model Kano, *True Customer Needs*