



Pengaruh E-Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan

Alkhatras Bunga Akhirilanda¹, Eddi Suprayitno², Ismail Nasution³

^{1,3}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

²Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

Email Corresponding Author: alkhatrasbunga@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received :

Accepted :

Published :

Kata Kunci:

E-ServiceQuality (Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use); Kepuasan pelanggan.

Keyword:

E-ServiceQuality (Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use); Customer satisfaction.

ABSTRAK

Dengan mengikuti perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan elektronik (e-service quality). E-service quality atau pelayanan elektronik dapat didefinisikan sebagai layanan yang interaktif yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Oleh karena itu para pengusaha membuat inovasi baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis online adalah perusahaan Badan usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN (persero). PT. PLN menciptakan model layanan berupa aplikasi bernama PLN Mobile untuk memudahkan pelanggan memenuhi kebutuhan informasi dan interaksinya dengan PLN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh E-kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PLN mobile pelanggan PT. PLN (persero) ULP perbaungan Populasi penelitian ini sebanyak 1.151 KK pengguna meteran listrik dengan menggunakan rumus pengambilan sampel Slovin diperoleh ukuran sampel sebesar 43 sampel yang telah mengunduh aplikasi PLN mobile di playstore. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 20. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa E-Service Quality (Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

By following the times, companies provide electronic services (e-service quality). E-service quality or electronic service can be defined as an interactive service offered by service providers, which aims to strengthen the relationship between consumers and service providers. The quality of service of a company is needed to meet the increasingly diverse needs of society. Therefore, entrepreneurs make new innovations to provide the best quality of service. One company that implements online-based service innovations is the State-Owned Enterprise (BUMN) company PT PLN (Persero). PT PLN created a service model in the form of an application called PLN Mobile to make it easier for customers to meet their information needs and interactions with PLN. This study aims to determine the effect of E-quality of service

on customer satisfaction of PLN mobile application users of PT PLN (Persero) ULP Perbaungan customers. The population of this study was 1,151 households of electricity meter users using the Slovin sampling formula, obtained a sample size of 43 samples who had downloaded the PLN mobile application in PlayStore. Then for the analysis technique using multiple linear regression analysis and data processing using SPSS software version 20. Based on the research results, it can be concluded that E-Service Quality (Efficient and reliable service, Fullfilment, Security / trust, Site aesthetics, Responsiveness / contact, Ease of use) simultaneously has a significant influence on Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi semakin pesat. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi memegang peranan yang sangat penting dalam memudahkan aktivitas masyarakat sehari-hari, karena segala informasi tersedia dengan mudah dan cepat melalui Internet. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah *smartphone* sebagai alat untuk melakukan berbagai aktivitas informasi dan komunikasi. *Smartphone* sekarang dapat menjadi wadah perusahaan dalam mencari keuntungan dengan memanfaatkan berbagai fitur yang banyak tersedia di *smartphone*. Salah satu contohnya fitur elektronik dalam *smartphone* digunakan beberapa perusahaan untuk memberikan kualitas layanan secara *online*. Salah satu perusahaan yang menerapkan layanan berbasis *online* adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN (Persero).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan negara (BUMN) dan merupakan satu-satunya Perusahaan yang ditugaskan Pemerintah untuk menyediakan bidang jasa listrik secara Nasional kepada masyarakat Indonesia. Dengan besarnya jumlah pelanggan PLN yang meningkat dari tahun 2010 hingga 2020 sebesar 79 jutaan pelanggan, meningkat sebesar 4,4% dari tahun sebelumnya, membuat kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern dengan itu PLN menciptakan dan mengembangkan sebuah model layanan berupa aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*, aplikasi tersebut bernama *PLN Mobile*. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna memenuhi kebutuhan informasi dan berinteraksi dengan PLN melalui aplikasi tersebut.

Perusahaan PLN (Persero) merupakan perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi tersebut dengan diluncurkannya aplikasi *PLN Mobile* pada 31 oktober 2016 aplikasi *PLN Mobile* ini merupakan suatu Aplikasi yang *Customer Self Service* nya terintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu. Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu, pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi dari fitur-fitur, antara lain cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, informasi pemeliharaan listrik dan telepon *contact center* PLN 123 dengan *Voice over Internet Protocol* . Aplikasi ini dapat diunduh dengan mudah dan gratis melalui aplikasi *Google Playstore* di *smartphone* berbasis *Android*.

KAJIAN LITERATUR

E-service quality pada dasarnya yaitu bentuk perusahaan untuk melakukan kegiatan yang memiliki kegunaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para konsumen. Disaat perusahaan atau industri jasa tidak dapat memahami adanya harapan konsumen, maka dengan sendirinya sulit mendapatkan kepuasan terhadap produk atau jasa dari sisi konsumen (Billyarta & Sudarusman, 2021). *E-service quality* adalah kemampuan suatu layanan untuk menghadirkan performa fungsional saat *shopping* (berbelanja),

purchasing (membeli), dan *delivery* (mengirimkan barang) kepada pelanggan melalui media elektronik (Hidayati et.al (2018); Kusuma et.al (2021); Krisnanti et.al (2022); Nadhif (2018) dan; Qudsi (2016) terdapat 6 dimensi dari *E-Service Quality*, yaitu: *Efficient and reliable services* yaitu Tingkat efisiensi *website/aplikasi* dalam menyampaikan informasi serta ketersediaan pelayanan bagi para pengguna. *Fullfilment* yaitu Tingkat akurasi dan kinerja suatu *website/aplikasi* dalam menyampaikan informasi pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. *Security/trust* yaitu Tingkat keamanan yang diberikan kepada pengguna agar merasa nyaman dan percaya diri dalam menggunakan *website/aplikasi*. *Site aesthetic* yaitu Tampilan *website/aplikasi* yang menarik, atraktif, dan nyaman untuk dikunjungi. *Responsiveness/contact* yaitu ketanggapan dan respon yang diberikan *website/aplikasi* dalam menanggapi pelanggan dan mengatasi masalah *customer service* yang mudah diakses dan *responsive*. *Ease of use* yaitu Kemudahan pengguna dalam mendapatkan apa yang dibutuhkan dalam *website/aplikasi*. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* adalah kemampuan suatu *website/aplikasi* dalam memfasilitasi kegiatan transaksi dan interaksi pengguna secara efektif dan efisien.

Menurut Sebathu et.al (2016); Whimphi et.al (2021) kepuasan pelanggan merupakan ringkasan dari berbagai intensitas respon afektif yang berasal dari waktu dan durasi yang terbatas serta ditunjukkan bagi aspek penting dalam konsumsi suatu produk. Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian yang digunakan peneliti di salah satu wilayah cakupan UPT Perbaungan yaitu di desa pegajahan yang masyarakat nya menggunakan aplikasi *pln mobile*. Objek dalam penelitian ini adalah *efficient and reliable services* sebagai variabel (X_1), *fullfilment* sebagai variabel (X_2), *Security/trust* sebagai variabel (X_3), *Site Aesthetic* sebagai variabel (X_4), *Responsiveness/contact* sebagai variabel (X_5), *Ease of Use* sebagai variabel (X_6), dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kepala keluarga di desa pegajahan yang berjumlah 1.151 KK. Oleh karena itu, sampel adalah bagian dari populasi yang ciri-cirinya sedang diteliti dan dapat mewakili keseluruhan populasi sedemikian rupa sehingga jumlahnya lebih kecil dari jumlah populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti ialah kuesioner, Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan kepada responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, dimana pada masing – masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

| | |
|---------------------|-----|
| Sangat Setuju | = 5 |
| Setuju | = 4 |
| Kurang Setuju | = 3 |
| Tidak Setuju | = 2 |
| Sangat Tidak Setuju | = 1 |

Dalam proses pengolahan data, penulis mempergunakan aplikasi komputer dengan program SPSS untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non parametrik dengan basis windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel atau respon dari konsumen Shopee, sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 orang yang mempunyai dan memakai mobile PLN. deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran umum karakteristik responden yang meliputi usia dan jenis kelamin ., Selain itu juga menjelaskan gambaran responden terhadap pernyataan – pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka identitas responden dapat diuraikan sebagai berikut:

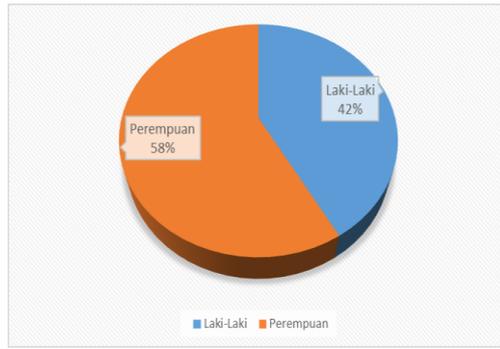


Diagram 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa, jumlah pelanggan laki laki diperoleh sebesar 15 orang (42%), sedangkan pelanggan perempuan berjumlah 21 orang (58%), indikasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebagian besar pengguna aplikasi PLN *mobile*.

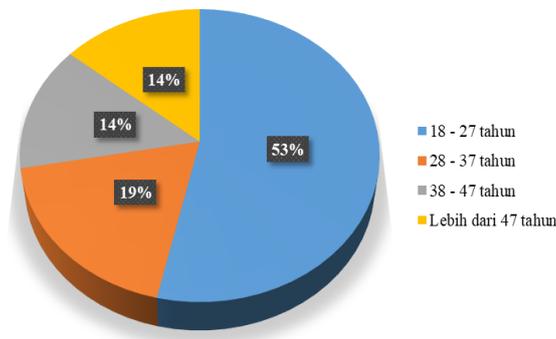
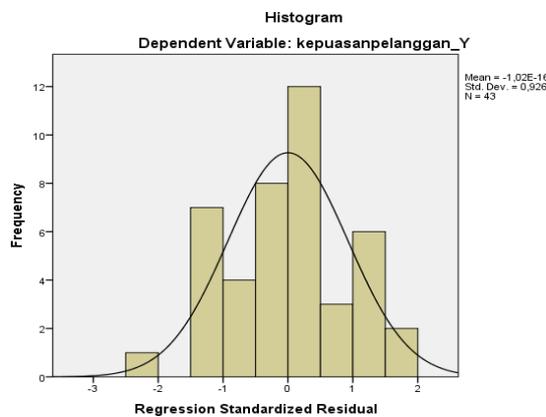


Diagram 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti adalah berusia 18 – 27 tahun yang berjumlah 23 orang (53%).

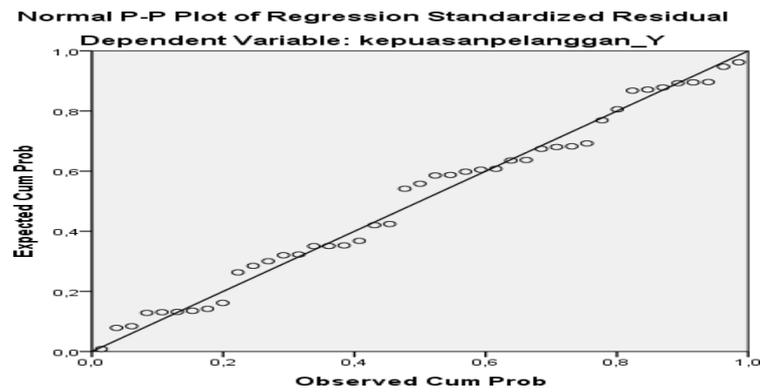
Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2005:110). Uji ini dapat dilakukan melalui *Uji Grafik dan Kolmogorov-Smirnov (K-S)*



Gambar 1. Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi normal tidak berpola distribusi menceng (skewness) ke kiri atau ke kanan, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas

Melalui Gambar 2 dapat dilihat bahwa terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya tidak menjauh dari garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dengan nilai korelasi di bawah 0,95 (Ghozali,2005:93) maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas yang serius.

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Correlations

| | | efficientandrel iableservice_x 1 | fulfilment_x2 | security_x3 | siteaesthetic_x 4 | responsivene ss_x5 | easeofuse_x6 |
|-------------------|---------------------|--|---------------|-------------|----------------------|-----------------------|--------------|
| e_x1 | Pearson Correlation | | ,066 | ,196 | ,123 | ,476 | ,313 |
| | Sig. (1-tailed) | | | | | | |
| | N | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 |
| fulfilment_x2 | Pearson Correlation | ,234 | 1 | ,069 | ,031 | ,386** | ,031 |
| | Sig. (1-tailed) | ,066 | | ,331 | ,423 | ,005 | ,422 |
| | N | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 |
| security_x3 | Pearson Correlation | ,134 | ,069 | 1 | -,281* | ,054 | ,335* |
| | Sig. (1-tailed) | ,196 | ,331 | | ,034 | ,364 | ,014 |
| | N | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 |
| siteaesthetic_x4 | Pearson Correlation | -,181 | ,031 | -,281* | 1 | ,352* | ,281* |
| | Sig. (1-tailed) | ,123 | ,423 | ,034 | | ,010 | ,034 |
| | N | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 |
| responsiveness_x5 | Pearson Correlation | -,009 | ,386** | ,054 | ,352* | 1 | ,157 |
| | Sig. (1-tailed) | ,476 | ,005 | ,364 | ,010 | | ,158 |
| | N | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 |
| easeofuse_x6 | Pearson Correlation | -,077 | ,031 | ,335* | ,281* | ,157 | 1 |
| | Sig. (1-tailed) | ,313 | ,422 | ,014 | ,034 | ,158 | |
| | N | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai korelasi diatas masing –masing diperoleh berarti nilai ini masih di bawah 0,95 atau 95%, maka model regresi tidak terjadi multikolonieritas dan model layak digunakan atau dipakai dalam analisis penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|-------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 6,688 | 3,784 | | 1,767 | ,086 | | | | | |
| | efficientandreliaableservice_x1 | -,044 | ,156 | -,041 | -,281 | ,781 | -,055 | -,047 | -,039 | ,898 | 1,114 |
| | fulfilment_x2 | ,299 | ,197 | ,235 | 1,514 | ,139 | ,112 | ,245 | ,209 | ,790 | 1,266 |
| | security_x3 | ,215 | ,188 | ,188 | 1,144 | ,260 | ,123 | ,187 | ,158 | ,709 | 1,411 |
| | siteaesthetic_x4 | ,491 | ,187 | ,450 | 2,631 | ,012 | ,337 | ,402 | ,363 | ,653 | 1,532 |
| | responsiveness_x5 | -,450 | ,192 | -,382 | -2,339 | ,025 | -,089 | -,363 | -,323 | ,716 | 1,396 |
| | easeofuse_x6 | ,218 | ,164 | ,214 | 1,327 | ,193 | ,354 | ,216 | ,183 | ,731 | 1,368 |

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan_Y

Berdasarkan Tabel 2 juga terlihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) diperoleh sebesar 1.114 untuk variabel *Efficient and reliable service* (X1), 1.266 untuk variabel *fulfilment* (X2), 1.411 untuk variabel *Security/trust* (X3), 1.532 untuk variabel *Site aesthetic* (X4), 1.396 untuk variabel *Responsiveness/contact* (X5), 1.368 untuk variabel *Ease of use* (X6) dari keseluruhan nilai *Variance Inflation Factor* diperoleh kurang dari nilai batas 10 (Ghozali,2005:93), maka tidak ditemukan adanya multikolonieritas terhadap model regresi ini.

Hasil Uji t

Uji parsial dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan baik pada identifikasi, rumusan masalah maupun hipotesis penelitian secara parsial atau individu.

Tabel 3. Hasil Uji t
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|-------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 6,688 | 3,784 | | 1,767 | ,086 | | | | | |
| | efficientandreliaableservice_x1 | -,044 | ,156 | -,041 | -,281 | ,781 | -,055 | -,047 | -,039 | ,898 | 1,114 |
| | fulfilment_x2 | ,299 | ,197 | ,235 | 1,514 | ,139 | ,112 | ,245 | ,209 | ,790 | 1,266 |
| | security_x3 | ,215 | ,188 | ,188 | 1,144 | ,260 | ,123 | ,187 | ,158 | ,709 | 1,411 |
| | siteaesthetic_x4 | ,491 | ,187 | ,450 | 2,631 | ,012 | ,337 | ,402 | ,363 | ,653 | 1,532 |
| | responsiveness_x5 | -,450 | ,192 | -,382 | -2,339 | ,025 | -,089 | -,363 | -,323 | ,716 | 1,396 |
| | easeofuse_x6 | ,218 | ,164 | ,214 | 1,327 | ,193 | ,354 | ,216 | ,183 | ,731 | 1,368 |

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan_Y

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa secara analisis regresi linear variabel . *Efficient and reliable service* (X1) memberikan nilai koefisien sebesar - 0,044 dan nilai Signifikansi sebesar 0.781>0.05, artinya *Efficient and reliable service* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

Hasil Uji f

Uji simultan dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan baik pada identifikasi, rumusan masalah maupun hipotesis penelitian secara simultan atau bersama-sama.

Tabel 4. Hasil Uji f

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,560 ^a | ,313 | ,199 | 1,887 | 1,517 |

a. Predictors: (Constant), easeofuse_x6, fullfilment_x2, efficientandreliablesevice_x1, siteaesthetic_x4, responsiveness_x5, security_x3

b. Dependent Variable: kepuasanpelanggan_Y

Tabel 5. Hasil Uji f

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 58,445 | 6 | 9,741 | 2,735 | ,027 ^b |
| | Residual | 128,206 | 36 | 3,561 | | |
| | Total | 186,651 | 42 | | | |

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan_Y

b. Predictors: (Constant), easeofuse_x6, fullfilment_x2, efficientandreliablesevice_x1, siteaesthetic_x4, responsiveness_x5, security_x3

Berdasarkan Tabel 4 dan 5 di atas bahwa variabel *efficient and reliable services* sebagai variabel (X₁), *fullfilment* sebagai variabel (X₂), *Security/trust* sebagai variabel (X₃), *Site Aesthetic* sebagai variabel (X₄), *Responsiveness/contact* sebagai variabel (X₅), *Ease of Use* sebagai variabel (X₆), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y) dimana nilai pengaruh (R Square) diperoleh sebesar 0,313 atau 31,3% dengan tingkat signifikansi pada tabel 5.40 (Uji F) sebesar 0,027 < 0,05 pada taraf kepercayaan (α 95% dan df : n-2), maka hipotesis yang diajukan : *E-Service Quality (Efficient and reliable service(X1), Fullfilment(X2), Securit/trust(X3), Siteaesthetic(X4), Responsiveness/contact(X5), Ease of use(X6)*, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) *diterima* (H8 diterima dan ditolak H0). Dapat disimpulkan berdasarkan nilai regresi diperoleh persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut:

$$Y = 6,688 - 0,044X1+0,299X2+0,215X3+0,491X4- 0,450X5+0,218X6-448,733$$

Persamaan regresi linear berganda ini menunjukkan arah yang positif nilai konstanta, Koefisien X1,X2,X3,X4,X5, dan X6 nilai konstanta ini dapat diartikan bahwa jika variabel X1-X6 tidak dilakukan maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai konstan sebesar 6,688.Berdasarkan persamaan regresi linear untuk arah yang positif diperoleh nilai koefisien X2 sebesar 0,299 atau 29,9% jika *Fullfilment* (X2) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,299 (29,9%). Untuk nilai koefisien *Security/trust*(X3) diperoleh nilai sebesar 0,215 atau 21,5% jika Reliabilitas meningkat 1% maka akan terjadi peningkatan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,215 (21,5%). Untuk nilai koefisien *Site aesthetic* (X4) diperoleh nilai sebesar 0,491 atau 49,1% jika *Site aesthetic* (X4) meningkat 1% akan terjadi peningkatan kepuasan pelanggan sebesar (Y) 0,491 (49,1%) ,kemudian untuk nilai koefisien *Ease of Use*(X6) diperoleh nilai sebesar diperoleh nilai 0,218 atau 21,8% jika Kompensasi meningkat 1%akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) atau sebesar 0,218 (21,8%) Berdasarkan regresi untuk arah negatif diperoleh nilai koefisien (X1) sebesar -0,044 artinya jika *Efficient and reliable service* menurun 1% maka akan menurunkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar -0,044 (-4,4%).dan untuk nilai koefisien *Responsiveness/contact*(X5) sebesar -0,450 artinya jika Daya Tanggap menurun 1% maka akan menurunkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar - 0,450 (-4,5%) Persamaan ini secara keseluruhan memiliki nilai kesalahan taksir sebesar (-448,733)

KESIMPULAN

Efficient and reliable sevice tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN *mobile* tingkat pengaruh sebesar -0,044 pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Perbaungan *Fullfilment* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN *mobile* tingkat pengaruh sebesar 0,299 pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Perbaungan *Security/trust* tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN *mobile* tingkat pengaruh sebesar 0,215 pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Perbaungan *Site aesthetic* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN *mobile* tingkat pengaruh sebesar 0,491 pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Perbaungan *Responsiveness/contact* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN *mobile* tingkat pengaruh sebesar -0,450 pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Perbaungan *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN *mobile* tingkat pengaruh sebesar 0,218 pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Perbaungan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ghozali, I. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jurnal

Hidayati, I. R., & Susanti, N. 2018. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya. Jurnal Ekonomi Manajemen (Jemi17), 3(November), 75–104.

Krisnanti, M., Zaman, K., Hendriawan, A., & Manan, A. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At Masagung Workshop During A Pandemic Covid 19. Procedia Of Social Sciences And Humanities, 3, 395-403.

Kusuma, M. H., & Rahim, S. E. (2021, November). The Effectiveness Of The New PLN Mobile Application In Improving Service Quality, Customer Satisfaction, And Electrifying Lifestyle During The New Normal Period In

Nadhif, A. Z., & Niswah, F. 2018. Inovasi Layanan Pln Mobile Di Pt . Pln (Persero) Area Surabaya Selatan. Jurnal S1 Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v6n2.p%25p>

Qudsi, Pisciesha. 2016. “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya”. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol.4 : hal. 1-2

Sebathu, Samuel Petros, dkk. 2016. “Service Innovation in a Complex Service Sistem: Public Transit Service Sustainability Business Cases”. Jurnal Internasional Social and Behavioral Science 224.Hal. 269-275

Whimphie Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), 41–62

Skripsi

Fujianto, A. 2019. Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan Pt.Pln (Persero) Up3 Jember Skripsi. Digital Repository Universitas Jember.

Maritim U, Ali R. Pengaruh E-Service Quality Dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile Di Pt Pln (Persero) Ulp Tanjung Batu. Published Online 2022.

Raihan Mn, Persyaratan U, Dan P, Tugas P. Layanan Aplikasi Pln Mobile Di Kota Jambi. Published Online 2022.

Zahra, F. (2022). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Ayam Penyet Gopek JL. Rambutan Di Pekanbaru) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).