

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI PLN *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan PLN ULP Kapanjen yang berdomisili di Kelurahan Cepokomulyo)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh:

NADYA ROSALIN AUGUSTIN

22101092063



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2025

RINGKASAN

Nadya Rosalin Augustin (2025) **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Aplikasi PLN *Mobile* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan PLN ULP Kapanjen yang berdomisili di Kelurahan Cepokomulyo)**. Dosen Pembimbing 1 Dadang Krisdianto S. Sos., M. Si, Dosen Pembimbing 2 Ainul Chanafi S. AB., M. A.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk (1) menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Kapanjen (2) menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Kapanjen (3) menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Kapanjen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *cluster sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu SPSS 25. Teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai t hitung sebesar $3,373 > t$ tabel sebesar 1,985. Kualitas Sistem (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,466 > t$ tabel sebesar 1,985. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar $63,757 > F$ tabel sebesar 3,09 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas sistem secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kepuasan Pelanggan

SUMMARY

Nadya Rosalin Augustin 2025, *The Influence of Service Quality and PLN Mobile Application System Quality on Customer Satisfaction (Study on PLN ULP Kepanjen Customers Domiciled in Cepokomulyo Village)*. Supervisor 1 Dadang Krisdianto S. Sos., M. Si, Supervisor 2 Ainul Chanafi S. AB., M. A.

This study aims to (1) test and analyze the influence of service quality on customer satisfaction of PLN ULP Kepanjen (2) test and analyze the influence of system quality on customer satisfaction of PLN ULP Kepanjen (3) test and analyze the influence of service quality and system quality on customer satisfaction of PLN ULP Kepanjen. This type of research is quantitative research. The technique used in data collection is by using the probability sampling method with cluster sampling technique with a sample of 100 respondents. The analysis tool used is SPSS 25. Data analysis techniques using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis tests.

The results of this study indicate that the results of the partial test (*t*-test) indicate that Service Quality (*X*₁) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (*Y*) with a calculated *t* value of $3.373 > t$ table of 1.985. System Quality (*X*₂) also shows a positive and significant effect on customer satisfaction as evidenced by the calculated *t* value of $4.466 > t$ table of 1.985. Based on the results of the simultaneous test (*F* test), the calculated *F* value of $63.757 > F$ table of 3.09 with a significance level of $0.000 < 0.05$, which indicates that service quality and system quality together have an effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, System Quality, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

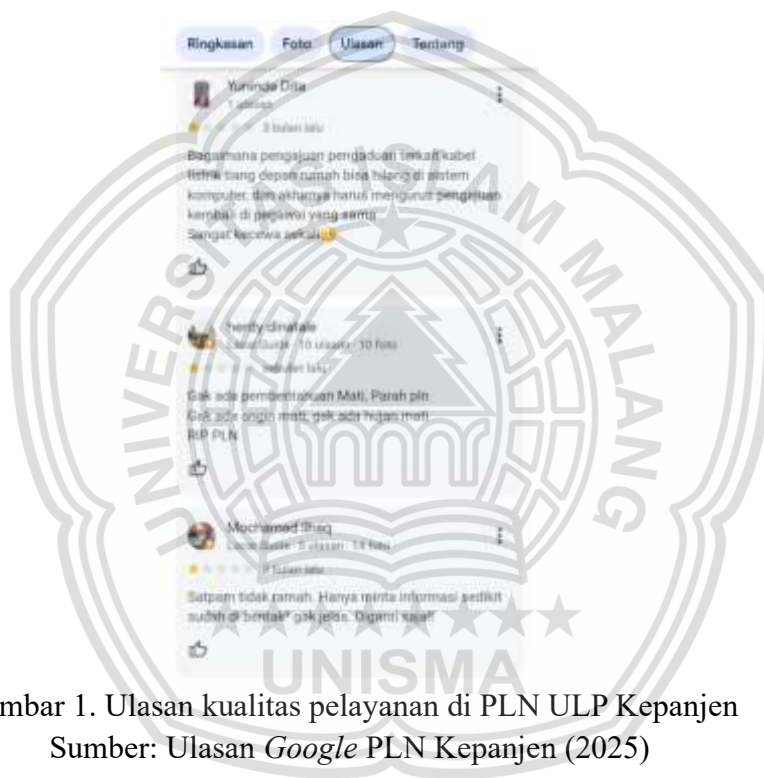
A. Latar Belakang

Sebagai sumber energi krusial, listrik berperan penting untuk menunjang aktivitas modern dan pertumbuhan ekonomi negara. Penggunaannya tersebar di berbagai sektor, seperti industri, perdagangan, dan rumah tangga, yang berguna untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam berbagai aktivitas. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana listrik dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan dampaknya terhadap kemajuan masyarakat.

Sebagai perusahaan yang mengelola sektor ketenagalistrikan nasional, PT PLN (Persero) diharapkan mampu terus meningkatkan mutu, pelayanan, dan keandalan dalam mendistribusikan listrik di seluruh Indonesia. Hal ini sesuai dengan tujuan utama PT. PLN (Persero), yaitu untuk mencapai kepuasan konsumen. Sistem pendistribusian tenaga listrik memiliki peran yang sangat krusial sebab berkaitan langsung dengan penggunaan energi listrik khususnya bagi pelanggan yang menggunakan energi listrik dengan tegangan menengah dan rendah.

Pelayanan publik sebagai fungsi dasar dari pemerintah yang memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan publik memiliki peran krusial karena ditujukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, baik itu dalam berupa jasa, barang ataupun layanan administratif, yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah atau sektor swasta. Sejumlah lembaga pelayanan publik di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun

daerah, masih mengalami berbagai kendala, seperti kurang efisiennya waktu pelayanan, lambannya proses kerja, serta durasi pelayanan yang cenderung panjang. Ditambah lagi, sikap kurang bersahabat dari petugas turut menjadi sorotan. Selain itu, masih ada instansi yang belum mengoptimalkan penggunaan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia sesuai kemajuan teknologi, yang berdampak pada rendahnya efektivitas dan efisiensi layanan.



Gambar 1. Ulasan kualitas pelayanan di PLN ULP Kepanjen
Sumber: Ulasan *Google* PLN Kepanjen (2025)

Tjiptono (2011) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan ialah bentuk komitmen dalam pengadaan kebutuhan pelanggan, baik melalui produk maupun jasa, dengan memastikan ketepatan penyampaian yang selaras dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merefleksikan tingkat kesenjangan antara harapan konsumen dan pengalaman nyata atas layanan yang diterima.

Pada teori *Expectancy Disconfirmation* (EDT), yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980. Teori ini menguraikan bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen terbentuk sebagai hasil dari proses evaluasi terhadap perbandingan antara harapan awal dan kinerja aktual dari produk atau layanan yang diterima. Tjiptono (2001), berpendapat kepuasan pelanggan terjadi apabila kinerja yang dirasakan sejalan atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul ketika kinerja tersebut berada di bawah ekspektasi.

Perkembangan teknologi yang pesat di era globalisasi mengharuskan perusahaan untuk selalu mengikuti tren terbaru. Salah satu teknologi informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat adalah Internet, yang telah merambah berbagai sektor seperti hiburan online, belanja online, dan berbagai layanan berbasis internet lainnya. Hadirnya layanan berbasis internet telah mengubah cara interaksi antara bisnis dan konsumen. Melalui kenaikan mutu layanan berbasis elektronik, perusahaan mampu menyediakan layanan daring yang lebih efisien dan menarik, sehingga berdampak pada meningkatnya tahap kepuasan pelanggan.

Kualitas sistem mengacu pada seberapa baik suatu sistem berfungsi secara optimal untuk memastikan hasil yang diperoleh sesuai dengan preferensi pengguna. Kualitas sistem merujuk pada tingkat kesesuaian sistem terhadap standar yang telah ditetapkan, serta keakuratan informasi yang disajikan mengenai karakteristik produk yang dimaksud. Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, PT PLN (Persero) mengembangkan aplikasi PLN *Mobile* sebagai bagian dari transformasi pelayanan pelanggan berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi pelanggan terhadap berbagai layanan PLN, seperti transaksi

prabayar, pascabayar, pencatatan meter mandiri, pengajuan penambahan daya, pemasangan listrik baru, serta pelaporan gangguan layanan. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi komunikasi digital antara PLN dan para pelanggan. Melalui layanan yang cepat dan mudah diakses, diharapkan tercipta kesan positif dari pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Aplikasi PLN *Mobile* berperan signifikan dalam memperbaiki pengalaman pelanggan dengan menyediakan kemudahan, akses yang lebih luas, serta responsivitas yang tinggi. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan. Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan dapat melakukan transaksi dan berinteraksi dengan layanan PLN secara digital tanpa perlu datang langsung ke kantor sehingga situasi ini mampu menciptakan rasa nyaman serta mempermudah pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan PLN. Penggunaan aplikasi *mobile* yang sudah didistribusikan oleh PT. PLN ULP Kepanjen diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

Technology Acceptance Model (TAM) diterapkan sebagai kerangka teoritis untuk menelaah berbagai elemen yang berdampak pada tingkat penerimaan teknologi dalam lingkungan organisasi. TAM menyoroti peran persepsi pengguna, khususnya terkait kemanfaatan dan kemudahan operasional, dalam membentuk perilaku serta keputusan untuk mengadopsi teknologi. Model ini berfokus pada faktor-faktor yang menentukan niat seseorang untuk mengadopsi teknologi baru, serta bagaimana dan mengapa mereka memilih untuk menggunakannya. Model TAM menekankan dua unsur utama, yakni persepsi individu mengenai manfaat

penggunaan serta persepsi terhadap tingkat kemudahan dalam mengoperasikan teknologi tersebut (Indrawati, 2017).

Penerapan TAM pada aplikasi PLN *Mobile* dapat ditinjau melalui dua perspektif utama, yaitu *Perceived Ease of Use* yang menggambarkan sejauh mana pengguna merasa aplikasi ini mudah dimengerti dan dioperasikan, serta *Perceived Usefulness* yang mencerminkan sejauh mana pengguna merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi PLN *Mobile* tersebut.

Sebelum adanya aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan PLN di Kepanjen sering menghadapi berbagai kendala dalam layanan, pelanggan kesulitan melakukan pengaduan seperti masalah pemadaman Listrik, pelayanan yang memakan waktu lama, respons dari petugas sering lambat karena tingginya volume keluhan dan terbatasnya kapasitas pelayanan dan kurangnya transparansi dalam penggunaan listrik sehingga pelanggan tidak bisa memantau penggunaan listrik secara *real-time*. Setelah hadirnya aplikasi PLN *Mobile* beberapa masalah tersebut pelanggan di Kepanjen mendapatkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan praktis.

Temuan ini searah dengan hasil tiga penelitian sebelumnya. Riset yang dijalankan oleh Dian Septiayu Fendini *et al.* mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersamaan memberikan pengaruh *sig.* pada tahap kepuasan pengguna. Sementara itu, Afika Zuluzmi menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi, pengalaman pengguna, serta kualitas layanan elektronik memiliki dampak positif dan *sig.* pada kepuasan pelanggan. Di sisi lain, studi yang dijalankan oleh Tri Indra Wijaksana mengindikasikan bahwa kualitas informasi dan

layanan memiliki pengaruh secara parsial pada kepuasan konsumen, namun kualitas sistem tidak mengindikasikan pengaruh yang *sig.* jika dilihat secara parsial.

Menurut Kotler & Keller (2008), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat emosional yang dirasakan seseorang setelah mengevaluasi kesesuaian antara manfaat yang diperoleh dan harapan awal mereka. Jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa atau tidak puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka hal tersebut akan menimbulkan rasa puas pada diri pelanggan.

PT. PLN (Persero) ULP Kepanjen adalah unit yang bertanggung jawab atas penyediaan listrik dan pelayanan pelanggan di wilayah Kepanjen. Sebelum adanya aplikasi *mobile*, layanan pelanggan PLN ULP Kepanjen dilakukan secara tradisional, di mana pelanggan harus datang langsung ke kantor atau menghubungi call center. Metode ini sering kali memakan waktu lama dan memerlukan interaksi langsung dengan staf, yang dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman, terhambat, atau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kelurahan Cepokomulyo merupakan salah satu daerah yang berada dalam cakupan layanan PLN ULP Kepanjen, berlokasi di Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Mayoritas penduduk di kelurahan ini bekerja sebagai wiraswasta, karyawan swasta, atau pedagang. Tingkat pendidikan penduduknya sebagian besar adalah SLTP dan SLTA, namun dengan perkembangan zaman serta kemajuan teknologi, semakin banyak masyarakat yang dapat mengakses internet. Hal ini dapat mendorong warga untuk mengenal dan memanfaatkan teknologi termasuk pengaplikasian PLN *Mobile*.

Pemakaian aplikasi PLN *Mobile* di wilayah PLN ULP Kepanjen dapat membantu pelanggan, khususnya di Kelurahan Cepokomulyo, dalam menjalankan transaksi terkait kelistrikan dan layanan PLN. Dari data yang didapatkan oleh peneliti bahwa persepsi pelanggan mengenai aplikasi PLN *Mobile* ini dapat membantu dan mempermudah pembayaran tagihan listrik secara online, informasi yang disediakan di aplikasi PLN *Mobile* sangat lengkap. Namun, meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, masih banyak pelanggan di Kelurahan Cepokomulyo yang belum memanfaatkan aplikasi ini. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti, sebagian besar pelanggan belum memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile* secara optimal akibat keterbatasan pemahaman terhadap manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Selain itu, pelanggan juga merasa cukup dengan metode pembayaran atau layanan yang sudah digunakan sebelumnya, sehingga tidak merasa perlu untuk beralih menggunakan aplikasi. Permasalahan lain yang dihadapi ialah belum optimalnya upaya promosi untuk menaikkan pemahaman dan kesadaran pelanggan pada aplikasi tersebut. Ini disebabkan antara lain oleh minimnya kegiatan sosialisasi yang dijalankan oleh pihak PLN Kepanjen terkait penggunaan aplikasi, serta adanya anggapan dari sebagian masyarakat bahwa aplikasi tersebut cukup rumit untuk digunakan. Di samping itu, sejumlah lansia juga tidak memanfaatkan aplikasi ini karena keterbatasan akses pada perangkat teknologi.

Penelitian ini sangat penting untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan serta kualitas sistem aplikasi PLN *Mobile* pada tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Cepokomulyo. Mengacu pada latar belakang diatas, maka

pengkaji memberikan tajuk “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Aplikasi PLM *Mobile* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan PLN ULP Kepanjen yang berdomisili di Kelurahan Cepokomulyo)**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan PLN ULP Kepanjen?
2. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan PLN ULP Kepanjen?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan dan kualitas sistem berpengaruh secara simultan pada kepuasan pelanggan PLN ULP Kepanjen?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan PLN ULP Kepanjen.
2. Menguji pengaruh variabel kualitas sistem pada kepuasan pelanggan PLN ULP Kepanjen.
3. Menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas sistem pada kepuasan pelanggan PLN ULP Kepanjen.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoristis

Riset ini diasumsikan dapat memberikan pemahaman konsep atau teori yang dapat menyokong perkembangan di bidang pemasaran serta memberikan literatur terutama pada kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan serta kualitas sistem pada kepuasan pelanggan. Selain itu, dapat dipergunakan untuk menambah referensi dan pengetahuan penelitian di masa depan di perpustakaan Universitas Islam Malang terkait dengan program Studi Administrasi Bisnis sehingga hasil dari riset ini dapat menjadi acuan serta perbandingan untuk judul riset yang akan datang.

2. Secara Praktis

Riset ini dapat memberikan dampak signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan di sektor pelayanan publik berbasis teknologi dengan mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan melalui data empiris dari riset ini, PLN dapat menginterpretasikan harapan pengguna dan kebutuhan pelanggan pada layanan digital yang lebih cepat, responsif, dan transparan. Maka, riset ini tidak hanya relevan bagi PLN, tetapi juga bagi pengembangan teori dan praktik dalam administrasi bisnis, khususnya dalam aspek manajemen pelayanan berbasis teknologi di sektor publik.

1) Bagi Peneliti

Dapat memberikan wawasan peneliti tentang topik pemasaran yang sedang diteliti terkait pengaruh kualitas pelayanan serta kualitas sistem pada kepuasan pelanggan.

2) Bagi Perusahaan

Diharapkan dari hasil riset ini akan menyampaikan dampak positif mengenai efektivitas aplikasi PLN *Mobile* dan area yang memerlukan perbaikan, seperti user interface, responsivitas layanan, dan sosialisasi aplikasi ke masyarakat.

3) Bagi Pembaca

Riset ini diniatkan agar menginformasikan pandangan dan wawasan terhadap pembaca terutama pada penelitian bidang pemasaran. Penelitian ini berkontribusi pada literatur mengenai kualitas pelayanan serta kualitas sistem pada kepuasan pelanggan dalam konteks sektor pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang administrasi bisnis, khususnya terkait pelayanan publik berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Pembahasan

Struktur penelitian penelitian akan menjadi salah satu acuan atau pedoman dalam proposal penelitian ini. Sehingga sistematikanya menjadi seperti:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi pengantar awal yang menguraikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, manfaat penelitian, serta penjelasan umum mengenai alur sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA & KETERANGAN TEORI

Pada bab ini disajikan sejumlah hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai pembandingan atau referensi yang relevan dengan topik yang dibahas. Selain itu, terdapat teori-teori yang mendukung penelitian, yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal cetak maupun elektronik, serta *e-book*. Bab ini juga memuat penyusunan kerangka berpikir dan rumusan hipotesis yang akan diuji.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci pendekatan yang digunakan dalam penelitian, metode penelitian yang diterapkan, teknik pengumpulan data, lokasi penelitian, jenis data yang digunakan, serta teknik analisis data yang relevan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan secara menyeluruh hasil temuan penelitian, yang meliputi profil objek penelitian, karakteristik responden, penyajian data, proses analisis data, hingga interpretasi hasil dan pembahasannya..

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini memuat kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis, serta saran dari peneliti yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sebagai bentuk kontribusi dari penelitian yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai hasil riset yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka bisa diringkaskan bahwa:

1. Pengaruh X1 pada Y

Hasil uji *t* mengindikasikan bahwa variabel (X1) berpengaruh positif dan *sig.* pada variabel (Y). Ini terbukti dari skor *t* hitung sebesar 3,373 yang lebih besar dibandingkan *t* tabel sebesar 1,985. Maka, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLN ULP Kepanjen, maka tahap kepuasan pelanggan juga akan meningkat secara sebanding.

2. Pengaruh X2 pada Y

Uji parsial pada variabel (X2) juga mengindikasikan adanya pengaruh positif dan *sig.* pada kepuasan pelanggan. Ini ditunjukkan dengan skor *t* hitung sebesar 4,466 yang lebih besar dari *t* tabel sebesar 1,985. Temuan ini menegaskan bahwa sistem dengan kualitas yang lebih baik, seperti pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile*, mampu mendorong kenaikan kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh X1 dan X2 pada Y

Uji simultan membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas sistem secara bersamaan memberikan pengaruh yang *sig.* pada kepuasan pelanggan, dengan skor *F* hitung sebesar 63,757 yang lebih besar dari *F* tabel sebesar 3,09 dan tahap *sig.* sebesar 0,000.

B. Saran

1. Bagi PT PLN ULP Kapanjen

- 1) Dianjurkan agar senantiasa meningkatkan mutu layanan, terutama dalam hal keramahan, kesantunan, serta sikap menghargai pelanggan, guna semakin menaikkan tahap kepuasan mereka.
- 2) Disarankan agar aplikasi PLN *Mobile* mampu memberikan perlindungan yang lebih optimal pada data pribadi pelanggan.
- 3) Perbaikan dan pengembangan kualitas pada sistem aplikasi PLN *Mobile* tetap perlu menjadi perhatian utama, termasuk kenaikan kecepatan akses, penguatan sistem keamanan, serta penyempurnaan desain dan navigasi aplikasi agar semakin ramah pengguna.

2. Bagi Peneliti Seterusnya

- 1) Riset ini bisa diperluas secara mendalam dengan menambahkan variabel-variabel baru yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti elemen harga, citra merek, atau pengalaman pengguna secara lebih terperinci.
- 2) Disarankan agar cakupan wilayah riset diperluas ke berbagai daerah lain, agar hasil yang diraih bisa digeneralisasi serta menjadi bahan perbandingan tahap kepuasan antarwilayah.

3. Bagi Masyarakat atau Pelanggan

- 1) Masyarakat atau pelanggan sangat disarankan untuk memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile* karena memberikan kemudahan serta transparansi dalam mengakses layanan kelistrikan.

- 2) Memberikan masukan langsung kepada pihak PLN terkait pelayanan maupun pengalaman dalam menggunakan aplikasi sangat penting, agar PLN bisa terus mengevaluasi dan menyempurnakan layanannya secara berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung)*. *Business Management Analysis Journal*, 39-41.
- D. Z., Dr. Wenno, I. H. & Laurens, MT. D. (2019). *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Dausat, J., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Gojek Di Kelurahan Tlogomas Malang)*. 115-129.
- Yindrizal, Susiana, E. N., Zahra, M., & Cania, O. V. (2024). *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. Pasaman Barat: CV. AZKA PUSTAKA.
- Fendini, D. S., Kertahadi, & Riyadi. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT.PLN (Persero) Area Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3-5.
- Heruwasto, I. (2014). *Kajian Pengukuran Kepuasan Pelanggan : Konsep, Metode, dan Cara Perhitungan Dalam Paradigma Expectancy Disconfirmation Theory*. *Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia*, 213-242.
- Heryanto, I., & Triwibowo, T. (2018). *Path Analysis Menggunakan SPSS dan EXCEL*. Bandung.
- Indrasari, D. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawati, Ph.D. dkk. (2017). *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Khotimah, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 69-76.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management (Manajemen Pemasaran)* (Edisi 12 ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Susanto, A. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2 ed.).
- Zulumi, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, User Experience, Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Tokopedia Di Solo Raya. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 16-25.