

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**NI WAYAN WINDHI SARI**

**NIM : 1815744154**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**NI WAYAN WINDHI SARI**

**NIM : 1815744154**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta
2. Penulis
- a. Nama : Ni Wayan Windhi Sari
- b. NIM : 1815744154
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 20 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



Drs. I Ketut Pasek, M.AB  
NIP.195909201989031001

Pembimbing II,



Dra. Ni Ketut Narti, M.M  
NIP.196212311994032003

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

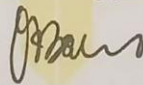
#### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP KUTA

Oleh :

NI WAYAN WINDHI SARI  
NIM. 1815744154

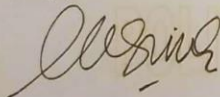
Disahkan :

Ketua Penguji



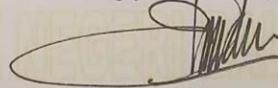
Drs. I Ketut Pasek, M.AB  
NIP. 195909201989031001

Penguji I



Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb  
NIP. 19651216190032002

Penguji II



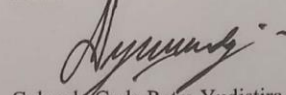
I Wayan Eka Dian Rahmani, S.Pd.,M.Pd  
NIP. 198805202019031011

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 10 Agustus 2022  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM  
NIP. 198805202019031011

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Never Give Up, Because Beautiful Things Can Be Born From Misery”*

### Persembahan

Puji syukur terima kasih penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan persembahan kepada :

1. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis.
2. Kepada Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku dosen pembimbing I saya dan Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Keluarga Besar PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data pendukung untuk skripsi ini.
4. Teman – teman sahabat tercinta : Andi Wijaya, Sinta Paramita, Ema Wahyuni, Aristya Kurnia, Omy Trisna, Kadek Mardawan yang telah menginspirasi, mendengar keluh kesah serta memberikan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini walaupun harus melewati banyak rintangan.
5. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diaci dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 25 Juli 2022  
Yang menyatakan

Ni Wayan Windhi Sari  
1815744154

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi penelitian ini di PT PLN (Persero) ULP Kuta. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PLN yang sudah mendownload dan pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile minimal 2 kali. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non-probability Sampling* yaitu dengan *Purposive Sampling* sehingga menurut perhitungan rumus slovin sampel yang digunakan pada penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Korelasi, dan Uji Uji Korelasi Determinasi ( $R^2$ ), dan Uji t. Setelah data yang didapat memenuhi kriteria uji instrument penelitian dan uji instrument klasik, maka dilakukan analisis linier regresi sederhana sebagai berikut :  $Y = 0,678 + 0,320X$ . Dimana (Y) adalah Kepuasan Pelanggan dan (X) adalah Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden menunjukkan bahwa gambaran penerapan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Kuta terbilang cukup baik, hal ini dapat dilihat pada pada lembar Lampiran 9 dimana butir butir pertanyaan pada setiap indikator kualitas pelayanan (X) memiliki nilai mean yang cukup besar, yang artinya responden memberikan nilai yang baik untuk pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile. Kemudian untuk indikator kepuasan pelanggan (Y) juga memiliki nilai mean yang bagus, yang artinya responden memberikan nilai yang baik untuk pernyataan mengenai kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile. Kemudian uji hipotesis yakni uji t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan penerapan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta, sehingga hipotesis diterima.

*Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of service to customer satisfaction. The location of this research is PT PLN (Persero) ULP Kuta. The population in this study are PLN customers who have downloaded and used the PLN Mobile application at least 2 times. The sampling technique used in this research is non-probability sampling, namely by purposive sampling so that according to the calculation of the slovin formula the sample used in this study amounted to 100 respondents. The data analysis techniques used in this study are Validity Test, Reliability Test, Classic Assumption Test, Simple Linear Regression Analysis, Correlation Test, and Determination Correlation Test Test (R<sup>2</sup>), and t Test. After the data obtained met the criteria for the research instrument test and the classical instrument test, a simple linear regression analysis was carried out as follows:  $Y = 0.678 + 0.320X$ . Where (Y) is Customer Satisfaction and (X) is Service Quality. Based on the results of research conducted on 100 respondents, it shows that the description of the application of the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) ULP Kuta is quite good, this can be seen in Appendix 9 where the questions on each service quality indicator (X) have a value. The mean is quite large, which means that the respondent gives a good score for statements regarding the quality of services provided through the PLN Mobile application. Then for the customer satisfaction indicator (Y) also has a good mean value, which means that the respondent gives a good score for statements regarding customer satisfaction with services provided through the PLN Mobile application. Then the hypothesis test, namely the t test, shows that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of the service quality variable (X) of  $0.000 < 0.05$ , this means that there is a positive and significant effect of service quality on the implementation of the PLN Mobile application on customer satisfaction. at PT PLN (Persero) ULP Kuta, so the hypothesis is accepted.*

**Key word :** *Service Quality and Customer Satisfaction*



## **PRAKATA**

Puji syukur saya sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta” dapat selesai dengan baik dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penyusunan skripsi ini ialah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Saya sendiri menyadari bahwa penelitian ini tidak akan selesai jika tidak ada dukungan dan bantuan dari berbagai pihak disekitar saya, maka pada kesempatan ini saya sebagai penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional atas segala masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak Ibu dosen pengajar serta staff pegawai di Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan serta bantuan dan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan di Jurusan Administrasi Niaga.
7. Bapak I Ketut Dody Darmawan selaku Manajer PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah membantu dalam memberikan informasi dan memberikan ijin kepada penulis melakukan penelitian.
8. Bapak Danang Fajar Utomo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah membantu dalam memberikan informasi dan memberikan ijin kepada penulis melakukan penelitian.
9. Seluruh Staff pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah membantu dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian ini.

10. Seluruh Responden yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Serta Keluarga, teman – teman dan kekasih hati saya yang telah membantu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai hingga tepat pada waktunya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi Terapan ini jauh dari sempurna, maka penulis mohon masukan untuk sempurnanya Skripsi Terapan ini. Penulis berharap Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan penelitian selanjutnya. Terimakasih.

Badung, 16 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis</b> .....	7
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	7
<b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Telaah Teori</b> .....	9
<b>2.1.1 Kepuasan Pelanggan</b> .....	9
<b>2.1.2 Faktor Kepuasan Pelanggan</b> .....	10
<b>2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan</b> .....	12
<b>2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan</b> .....	14
<b>2.1.5 Kualitas Pelayanan</b> .....	15
<b>2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	16

2.1.7	Aplikasi PLN Mobile.....	17
2.1.8	Fitur Aplikasi PLN Mobile.....	18
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	22
2.3	Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	25
<b>BAB III</b>	.....	27
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	27
3.1	Populasi dan Sampel.....	27
3.2	Data Penelitian.....	29
3.2.1	Sumber Data.....	29
3.2.2	Jenis Data .....	30
3.2.3	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3	Teknik Sampling.....	31
3.4	Formulasi dan Variabel Penelitian.....	31
3.5	Metode Analisis.....	36
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.5.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	39
3.5.4	Uji Hipotesis.....	40
<b>BAB IV</b>	.....	41
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	41
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	41
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	54
4.3	Implikasi Penelitian.....	67
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	69
5.1	Simpulan .....	69
5.2	Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	29

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Respon Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) UP Kuta.....</b>	<b>2</b>
<b>Tabel 3. 1 Jumlah Pelanggan Yang Sudah Mendownload Aplikasi PLN Mobile .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Terpasang.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Aplikasi....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov).....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji t (Uji Hipotesis).....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Tampilan Visual Logo Aplikasi PLN Mobile</b> .....	5
<b>Gambar 2.1 Kerangka Konsep</b> .....	25
<b>Gambar 4. 1 Logo PLN</b> .....	44
<b>Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kuta</b> .....	47
<b>Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas (Histogram)</b> .....	59
<b>Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas (Normal P-Plot)</b> .....	60
<b>Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)</b> .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Form Bimbimngan
Lampiran 2	: Tabulasi Data
Lampiran 3	: Uji Validitas
Lampiran 4	: Uji Reliabilitas
Lampiran 5	: Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	: Analisis Regresi Linear Sederhana
Lampiran 7	: Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi $R^2$
Lampiran 8	: Uji Hipotesis (Uji t)
Lampiran 9	: Deskripsi Variabel
Lampiran 10	: Kuesioner
Lampiran 11	: Dokumentasi Responden
Lampiran 12	: Biodata Peneliti



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari suatu perusahaan. Hal itu timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Maka dari itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai penentu dalam seberapa besar dari kinerja perusahaan tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan rasa kepuasan pada pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan yang baik dan tentunya akan memberikan citra yang baik bagi pelayanan di perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana akan kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus diubah karena

adanya pelanggan yang merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pelanggan tidak puas tentunya pelanggan tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Tentu saja hal tersebut menjadi ancaman bagi perusahaan tersebut. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi - strategi dalam memasarkan produknya maupun strategi dalam memberikan pelayanan yang terbaik, agar pelanggan dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang – ulang. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya.

**Tabel 1. 1 Respon Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) UP Kuta**

<b>Nama</b>	<b>Unit</b>	<b>Tgl Tindak Lanjut</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Rating Sebelum</b>	<b>Rating Sesudah</b>
<b>Suar Sana</b>	<b>Kuta</b>	<b>24 Juli 2021</b>	Pegawai PLN menghubungi via tlp menjelaskan mengenai permasalahan yang dihadapi pelanggan	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Budiono</b>	<b>Kuta</b>	<b>25 Juli 2021</b>	Pegawai PLN sudah menghubungi pelanggan A N BaliTower Sire BDG dan sudah memberikan klarifikasi terkait lemotnya aplikasi PLN Mobile pada HP pelanggan	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Dwi Apriyanthi</b>	<b>Kuta</b>	<b>14 Oktober 2021</b>	Pegawai PLN melakukan kunjungan ke pelanggan namun pelanggan tidak ada dilokasi dan pelanggan sulit dihubungi. Lalu pegawai pln menghubungi Via WA	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Isa Harumavati</b>	<b>Kuta</b>	<b>13 Desember 2021</b>	Petugas sudah mendatangi pelanggan dan menjelaskan terkait proses pembelian token melalui aplikasi PLN Mobile.	<b>1</b>	<b>1</b>

Marcella Stevani Wiharja	Kuta	31 Maret 2022	Petugas sudah mendatangi pelanggan kelokasi dan menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dan petugas juga memberikan solusi terhadap pelanggan. Pelanggan akhirnya mau merubah rating pada playstore.	2	5
--------------------------	------	---------------	--	---	---

**Sumber : Monitoring PLN ULP Kuta**

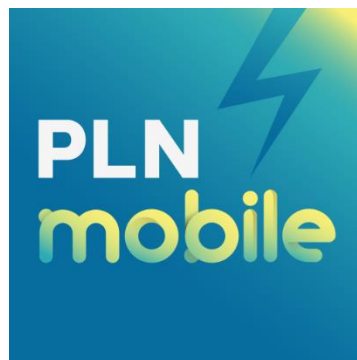
Pada tabel 1.1 di atas merupakan pelanggan ULP Kuta yang memberikan rating rendah pada aplikasi PLN Mobile serta penjelasan petugas saat menangani keluhan dari pelanggan tersebut serta rating yang diberikan pelanggan sebelum penanganan dari pihak PLN dan rating setelah dilakukan penanganan dari pihak PLN. Untuk pelanggan atas nama Isa Harumavati dengan memiliki keluhan mengenai pembelian token listrik belum mau mengubah ratingnya karena pelanggan tetap pada pendiriannya jika jika belum ada perubahan pada aplikasi dan akan berjanji merubah ratingnya ketika sistem pada aplikasi PLN Mobile sudah berubah sesuai dengan harapannya. Dengan menemui pelanggan secara langsung merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh PLN untuk memperbaiki pelayanan yang kurang bagi pelanggan agar pelanggan merasa teratasi atas keluhan yang mereka hadapi sampai mereka bisa memberikan rating rendah pada aplikasi PLN Mobile atas rasa ketidak puasannya pada pelayanan yang diberikan pada saat menggunakan aplikasi PLN Mobile. Kepuasan pelanggan adalah hal yang terpenting di dalam pelayanan yang diberikan oleh PLN. Dimana kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur bagi PLN untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan atau belum. Kualitas pelayanan

jasa menurut Tjiptono (2014:268), adalah tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas seberapa besar keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu mengenai kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile yang nantinya hasil dari penelitian ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang terbilang sangat penting bagi perusahaan karena dari kepuasan pelanggan perusahaan akan bisa berbenah diri dalam mengatasi sesuatu kekurangan yang terjadi.

PT PLN (Persero) adalah badan usaha yang memiliki peran penting sebagai penyedia listrik bagi kepentingan umum di Indonesia. PT PLN (Persero) memiliki visi “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan hanya satu Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi” adapun misinya yaitu 1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, 2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, 3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, 4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan. Mengacu pada visi dan misi tersebut, PLN mentransformasi layanannya menjadi Power Beyond Generations yang dalam implementasinya meliputi penggunaan green energy sebagai upaya menghadirkan energi ramah lingkungan dan terbarukan; inovatif dalam memberikan pelayanan dan teknologi; berorientasi pada kepuasan

pelanggan; dan mendorong perusahaan menjadi lebih efisien. Hal ini dilakukan agar listrik dapat dinikmati semua pihak dan berkontribusi besar bagi kehidupan masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi yang sangat pesat dimana membuat masyarakat mau tidak mau harus mengikuti perkembangannya tersebut. Saat ini banyak bermunculan aplikasi yang memudahkan para penggunanya untuk mengakses aplikasi tersebut bahkan hanya dalam satu genggamannya melalui smartphone. Menyikapi hal tersebut kini PLN sudah mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi yang bernama PLN Mobile.



**Gambar 1.1 Tampilan Visual Logo Aplikasi PLN Mobile**

**Sumber : PLN ULP Kuta**

Pada gambar 1.1 di atas merupakan tampilan visual dari logo aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile merupakan transformasi layanan yang *customer focused* dimana memiliki arti sebuah strategi yang diterapkan untuk melayani pelanggan lebih baik dan lebih cepat. Tujuan penerapan aplikasi ini adalah untuk mewujudkan digitalisasi layanan ketenagalistrikan konsumen, memenuhi kebutuhan konsumen dengan mudah, cepat, akurat, dan transparan serta pemanfaatan aset PLN terutama dimasa Covid 19 ini.

Selain itu, aplikasi ini juga memiliki kelebihan dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya karena sifatnya real-time action, dinamis dan hasil lebih akurat. Aplikasi PLN Mobile diharapkan mempermudah pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan menawarkan akses layanan secara mandiri dengan desain fitur yang dapat diakses dengan mudah, sehingga membantu pelanggan untuk memangkas prosedur yang memungkinkan pelanggan mendapat pelayanan tanpa interaksi langsung dengan tanpa mengurangi kualitas pelayanan PLN.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari aplikasi PLN Mobile yang dimana masukan ini nantinya akan diterima oleh perusahaan sebagai alat ukur kinerja kualitas pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile, dan jika pelanggan merasa kurang puas maka perusahaan akan bisa menindak lanjuti hal tersebut dengan cara memperbaiki kekurangan yang ada nantinya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran penerapan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Kuta ?
2. Adakah pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan penerapan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Perser) ULP Kuta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui gambaran dari penerapan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.
2. Mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan penerapan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai tolak ukur mengenai kepuasan pelanggan pada saat menggunakan layanan melalui aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi PT PLN (Perseo) ULP Kuta**

Bagi perusahaan hasil dari penelitian ini mampu digunakan sebagai informasi tambahan untuk perusahaan karena penelitian ini belum banyak dilakukan oleh peneliti khususnya pada PT PLN (Persero) ULP Kuta. Penelitian ini bisa menunjukkan seberapa tingkat kepuasan pelanggan kuta dalam memakai aplikasi PLN Mobile.

##### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Sebagai sarana referensi atau bahan perbandingan oleh pihak lain dalam membahas hal yang sejenis serta sebagai acuan

dalam pengembangan materi pengajaran guna tercapainya kelancaran kuliah.

**c. Bagi Penulis**

Sebagai media bagi peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile khususnya bagi pelanggan PLN ULP Kuta.

**1.5 Sistematika Penulisan**

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai kajian pustaka terdahulu dan kerangka teori relevan dan terkait dengan tema proposal skripsi.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memuat rinci tempat penelitian, obyek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil analisis yang didapatkan dari data yang sudah diolah menjadi satu kesatuan.

**BAB V PENUTUP**

Membahas tentang kesimpulan dan saran



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penerapan aplikasi PLN Mobile ini terbilang sudah cukup baik dilihat dari hasil nilai  $r$  tabel sebesar 0,1966 pada taraf signifikansi 0,05 bahwa pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka item kuesioner dinyatakan valid. Yang artinya dimana responden memberikan nilai yang baik terhadap kuesioner yang disebar oleh peneliti untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile. Yang mana artinya penerapan aplikasi PLN Mobile ini terbilang cukup baik dan sangat membantu pelanggan dalam hal penanganan masalah kelistrikan yang dihadapi dengan cepat
2. Kualitas pelayanan melalui Aplikasi PLN Mobile berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan

pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta akan semakin meningkat.

3. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai  $R$  square ( $R^2$ ) sebesar 0,842 atau 84,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) memang benar di pengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 84,2%; sedangkan sisa nilai sebesar 15,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat disampaikan saran yang berkenaan dengan penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi PLN Mobile sudah cukup baik, tetapi akan lebih baik lagi jika pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile ini ditingkatkan lagi sehingga tidak ada lagi pelanggan yang memberikan nilai rating rendah pada aplikasi PLN Mobile (Rating rendah pada aplikasi PLN Mobile ini bisa dilihat pada tabel 1.1 Respon Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta) yang mana rating rendah ini akan memberikan citra buruk tersendiri bagi Unit Pelayanan Pelanggan, khususnya Unit Pelayanan Kuta.

Diantara ke 5 indikator kualitas pelayanan yang memiliki jawaban nilai mean terendah 3,58 yaitu pada indikator *Reliability* (Kehandalan) pada

butir pertanyaan X1 (PLN Mobile mampu menangani masalah layanan pelanggan sesuai dengan keluhan pelanggan) deskripsi variabel ini bisa dilihat pada Lampiran 9. Hal ini menunjukkan aplikasi PLN Mobile belum sepenuhnya mampu menangani keluhan yang pelanggan hadapi, maka dari itu perlukan lagi peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada indikator tersebut contohnya bisa melakukan penambahan fitur terbaru yang lengkap mengenai kelistrikan sehingga pelanggan akan merasa teratasi keluhannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sudiro, Prof, Dr, SE, ME. PENGUJIAN INSTRUMEN DAN UJI ASUMSI Klasik <http://Achmadsudirofebub.Lecture.Ub.Ac.Id/2012/02/Modul-6-Metodologi-Penelitian-Bisnis/>
- Amaranggana, A., & Rahanatha, G. B. (2018). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(12), 6872-6900
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)* (Doctoral Dissertation, Brawijaya University).
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 63.
- Astuti, D. Y., Handayani, E. S., Sunaini, S., Rahmawati, U., & Winarni, W. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Research In Accounting Journal (RAJ)*, 1(3), 412-419
- Azhar, M., Sutiono, H. T., & Wisnalmawati, W. (2021, November). The Effect Of Digital Marketing And Electronic Word Of Mouth On Purchase Decisions And Customer Satisfaction. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 1, Pp. 289-305).
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Effendi, N., & Disastra, G. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut (Studi Pada Mahasiswa Telkom University Bandung 2019). *Eproceedings Of Applied Science*, 5(3).

- Ferdian, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Cabang Labuan* (Doctoral Dissertation, Universitas Mathla'ul Anwar).
- Jasa, D. K. F. L., & Noviarum, E. K. Persepsi Klien Terhadap Kualitas Komunikasi.
- Juni, E. V., Wowor, H. F., & Paturusi, S. D. (2021). Analisis Tingkat Pengalaman Pengguna Terhadap Aplikasi Online Shopping Di Area Urban Fringe. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(3), 209-216.
- 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.
- Zahra, F. (2022). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Ayam Penyet Gopek JL. Rambutan Di Pekanbaru)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).
- 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
- Matondang, Z. (2009). Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87-97.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sahrul, S., Hidayatullah, S. A. A., & Hadisaputro, E. L. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. *J-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 2(2), 47-53
- Tanjung Pandan City. In *IOP Conference Series: Earth And Environmental Science* (Vol. 913, No. 1, P. 012050). IOP Publishing.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 88-96.

- Yuliara, I. M. (2016). Regresi Linier Sederhana. *Denpasar: Universitas Udayana*.(Accesed On April 30th 2021 From [https://simdos.unud.ac.id/uploads/file\\_pe\\_ndidikan\\_1\\_dir/321812643](https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pe_ndidikan_1_dir/321812643)).
- Susanto, D. M., & Cahyono, K. E. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Iphone (Studi Pada Mahasiswa Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(1).