

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta

Ni Wayan Windhi Sari^{1*}, I Ketut Pasek², Ni Ketut Narti³

¹ Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Bisnis Digital, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Administrasi Bisnis, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: windhisari11@gmail.com

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^2), 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.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan/Introduction

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 Respon Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta

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

Tabel 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 di berikan 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 di lakukan 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 diberika 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 smartpone. Menyikapi hal tersebut kini PLN sudah mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi yang bernama 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.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana gambaran penerapan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Kuta. Adakah pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan penerapan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Perser) ULP Kuta.

Metode/Method

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yang beralamat di Jl. Sunset Road Kuta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan : 1. Kuesioner (Angket), 2. Observasi, 3. Studi Dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini sebesar 44.269 dengan teknik pengumpulan sampel *Non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Purposive Sampling artinya dimana sampel memiliki kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria sampel pada penelitian ini yaitu pelanggan PLN Kuta yang sudah pernah menggunakan layanan dari aplikasi PLN

Mobile minimal 2 kali. Untuk menentukan sampel dari jumlah populasi yang ada yaitu menggunakan rumus slovin dengan persentase kelonggaran ketidak telitian sebesar 10% sehinggann didapatkan jumlah 99,774 dibulatkan menjadi 100 sampel. Penelitian ini menggunakan metode analisis :

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.
 - b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain
3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/ predictor (X) dengan satu variabel tak bebas/ response (Y)
4. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi atau pernyataan yang mungkin benar atau salah mengenai suatu populasi. Jika telah ditentukan Koefisien Determinasi (r^2), maka selanjutnya dilakukan uji signifikan hipotesis yang diajukan.

Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan	
Reliability (Kehandalan)					
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,611	0,196	Valid	
	X2	0,794	0,196	Valid	
	X3	0,859	0,196	Valid	
	Responsiveness (Daya Tanggap)				
	X4	0,783	0,196	Valid	
	X5	0,750	0,196	Valid	
	X6	0,769	0,196	Valid	
	Assurance (Jaminan)				
	X7	0,727	0,196	Valid	
	X8	0,771	0,196	Valid	
	X9	0,738	0,196	Valid	
	Emphaty (Empati)				
	X10	0,726	0,196	Valid	
	X11	0,787	0,196	Valid	
	X12	0,814	0,196	Valid	
Tangible (Bukti Fisik)					
X13	0,775	0,196	Valid		
X14	0,767	0,196	Valid		
X15	0,767	0,196	Valid		
Kesesuaian Harapan					
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,768	0,196	Valid	
	Y2	0,787	0,196	Valid	
	Minat Berkunjung Kembali				
	Y3	0,832	0,196	Valid	

Kesediaan Merekomendasikan				
Y4	0,800	0,196	Valid	
Y5	0,794	0,196	Valid	

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Diketahui nilai r tabel sebesar 0,1966 dan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan Tabel 2 di atas diperoleh hasil 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.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Instrumen	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	15	0,948	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	5	0,855	0,60	Reliabel

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,948 dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,855 lebih besar dari 0,60, maka disimpulkan bahwa semua instrumen sudah reliabel atau handal.

2. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68494486
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.049
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4 di atas besarnya nilai *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) adalah sebesar 0,053 dan tingkat signifikansi sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data dalam model regresi telah terdistribusi secara normal dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.064		.476	2.236	.028
	X	.005		.008	.068	.679

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 5 di atas terlihat bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap *absolute residual* yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari variabel yang

diuji sebesar $0,499 > 0,05$. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan.

4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)		.678	.839		.808 .421
	X		.320	.014	.917	22.820 .000

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = 0,678 + 0,320X$$

Berdasarkan model regresi berganda yang terbentuk, dapat diinterpretasikan hasil sebagai berikut:

1. Konstanta
Nilai konstanta diperoleh sebesar 0,678 artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X) dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,678.
2. Kualitas Pelayanan (X)
Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,320 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan (X) naik satu-satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,320 satuan.

5. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 ^a	.842	.840	1.694

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi Tabel 7 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,917 yang termasuk ke dalam kategori sangat kuat. Hal ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan aplikasi PLN Mobile (X) dan kepuasan pelanggan (Y) pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 7 diperoleh nilai *R square* (R^2) sebesar 0,842 atau 84,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) sudah mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X) sebesar 84,2%; sedangkan sisanya sebesar 15,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

6. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 8 Hasil Uji t (Uji Hipotesis)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)		.678	.839		.808 .421
	X		.320	.014	.917	22.820 .000

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh 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.

Simpulan/ Conclusion

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.

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 8. 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.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

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 persembahkan kepada :

1. 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.
2. Keluarga Besar PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data pendukung untuk skripsi ini.

Referensi/ Reference

- 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
- 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.
- 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.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal tabularasa*, 6(1), 87-97.

Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier sederhana. Denpasar: Universitas Udayana. (Accesed on April 30th 2021 from https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/321812643).