

**PENGARUH E-KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE* PELANGGAN
PT. PLN (PERSERO) ULP PERBAUNGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH :

**NAMA MAHASISWA : ALKHATRAS BUNGA AKHIRILANDA
NPM : 71200312050
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH E-KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE
PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) ULP PERBAUNGAN**

DIAJUKAN OLEH :

**NAMA MAHASISWA : ALKHATRAS BUNGA AKHIRILANDA
NPM : 71200312050
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN**

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Eddi Suprayitno, S.E., M.M

Ismail Nasution, SE., MM,

Ketua Program Studi

Syafrizal SE, M.Si

TANGGAL UJIAN SIDANG SKRIPSI :

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2024**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT dan Junjungan Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan kesehatan dan kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) Medan.

Adapun judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh E-Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Perbaungan.”**

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan moral dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof.Dr.Safrida,S.E.,M.Si selaku Rekror Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Dr,Supriadi,SE.,M.M.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara
3. Bapak Syafrizal,S.E.,M.M selaku ketua program studi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara

4. Bapak Dr. Eddi Suprayitno, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan nasehat-nasehat dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
5. Bapak Ismail Nasution, S.E., M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan nasehat-nasehat dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
6. Seluruh Staff Fakultas UISU yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktu untuk mengajari langkah dan tahap menuju skripsi
7. Ibu Jelia batubara selaku Manajer di PT. PLN (Persero) ULP Perbaungan, dan juga bapak Wahyu Herlambang yang turut membantu dalam proses penelitian.
8. Kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Nasrun yang selalu sabar atas sikap saya, selalu tetap memberikan suport dalam situasi apapun dan juga kepada Almh. Ibunda Syarifah Ani tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, membimbing dan selalu mendoakan penulis semasa hidupnya, terimakasih telah bersusah payah dan berjuang keras untuk kami terimakasih kepada almh ibunda tercinta atas perjuangan nya yang takkan terlupa sampai pada akhirnya kita tidak dapat bertemu pada wisuda gadis kecil ibu yang manja ini

9. Kepada kakak saya Eka Mellanda Am.keb dan Bd.Vikillah Aquasia Lamanda Str.Keb yang tidak pernah bosan memberikan semangat, motivasi, kasih sayang dan saling menguatkan kepada peneliti.
10. Kepada diri sendiri yang sudah mau berjuang dari awal hingga akhir, dan selalu sabar sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini, terima kasih atas perjuangan dan kesabaran yang tidak pernah menyerah sampai dititik menyelesaikan skripsi ini.
11. Para sahabat saya terkhusus Anggi Pramulia, Dina Rizky Amalia Siregar, M.Ilyasa Ilhamdi, Rizky Prasetya, Della Adelia S.Kom, yang selalu memotivasi dan sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana.
12. Serta semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikan pembuatan proposal maupun dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran maupun kritik yang dapat membangun penyempurnaan penelitian ini, serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, April 2024

Penulis

Alkhatras Bunga Akhirilanda

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
ABSTRAK
ABSTRACT
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1 Identifikasi Masalah	6
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Batasam Masalah	7
1.2.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Uraian Teoritis	10
2.1.1 E- Kualitas Pelayanan (<i>E- Service Quality</i>).....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12

2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.3.1 Pengaruh <i>Efficient and reliable service</i> (X ₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.2 Pengaruh Pengaruh <i>Fullfilment</i> (X ₂) terhadap kepuasan pelanggan	22
2.3.3 Pengaruh <i>Security/trust</i> (X ₃) terhadap kepuasan pelanggan	22
2.3.4 Pengaruh Site aesthic (X ₄) terhadap kepuasan pelanggan ...	22
2.3.5 Pengaruh Responsiveness/contact (X ₅) terhadap kepuasan pelanggan	22
2.3.6 Pengaruh Ease of use (X ₆) terhadap kepuasan pelanggan	23
2.3.7 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	27
3.1.1 Lokasi Penelitian	27
3.1.2 Objek Penelitian	27
3.1.3 Waktu Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Operasional Variabel	30

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	32
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Uji Instrumen	34
3.5.1.1 Uji Validitas	34
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.2.1 Uji Normalitas	37
3.5.2.2 Uji Autokorelasi	37
3.5.2.3 Uji Multikolinieritas	38
3.5.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	39
3.5.4 Uji Hipotesis	40
3.5.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	40
3.5.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	40
3.5.4.3 Koefesien Determinasi (R^2)	41
BAB VI GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	42
4.1 Sejarah Singkat PT. PLN dan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	42
4.1.1 Sejarah PT. PLN (Persero)	42
4.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	43
4.1.3 Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	44
4.2 Struktur Organisasi ULP Perbaungan	45

BAB V ANALISA DAN EVALUASI DATA.....	49
5.1 Analisa Data.....	49
5.2 Karakteristik Responden	50
5.2.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	50
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
5.2.3 Penilaian Responden Mengenai Variabel <i>Efficient and Reliable service</i>	51
5.2.4 Penilaian Responden Mengenai Variabel <i>Fullfilment</i>	53
5.2.5 Penilaian Responden Mengenai Variabel <i>Security/trust</i>	54
5.2.6 Penilaian Responden Mengenai Variabel <i>Site aesthic</i>	56
5.2.7 Penilaian Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness/contact</i>	58
5.2.8 Penilaian Responden Mengenai Variabel <i>Ease of use</i>	60
5.2.9 Penilaian Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	62
5.3 Evaluasi Data	65
5.3.1 Uji Validitas	65
5.3.2 Uji Realibilitas	68
5.4 Uji Asumsi Klasik	70
5.4.1 Uji Multikolinearitas	71
5.4.2 Uji Autokorelasi	72
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	73
5.4.4 Uji Normalitas	75
5.5 Analisis Regresi Linear Berganda	77

5.5.1 Uji Parsial (Uji t)	77
5.5.2 Uji Simultan (Uji f).....	79
5.5.3 Koefesien Determinasi (R^2)	81
BAB VI Kesimpulan dan Saran	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	28
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Di Desa Pegajahan.....	29
Tabel 3.3 Operasional Penelitian	30
Tabel 3.4 Skor Berdasarkan Skala Likert	33
Tabel 5.1 Penilaian Responden Terhadap <i>Efficient</i> 1.....	51
Tabel 5.2 Penilaian Responden Terhadap <i>Efficient</i> 2.....	52
Tabel 5.3 Penilaian Responden Terhadap <i>Efficient</i> 3.....	52
Tabel 5.4 Penilaian Responden Terhadap <i>Fullflment</i> 1.....	53
Tabel 5.5 Penilaian Responden Terhadap <i>Fullflment</i> 2.....	53
Tabel 5.6 Penilaian Responden Terhadap <i>Fullflment</i> 3.....	54
Tabel 5.7 Penilaian Responden Terhadap <i>Security</i> 1	55
Tabel 5.8 Penilaian Responden Terhadap <i>Security</i> 2	55
Tabel 5.9 Penilaian Responden Terhadap <i>Security</i> 3	56
Tabel 5.10 Penilaian Responden Terhadap <i>Site aesthic</i> 1	57
Tabel 5.11 Penilaian Responden Terhadap <i>Site aesthic</i> 2.....	57
Tabel 5.12 Penilaian Responden Terhadap <i>Site aesthic</i> 3	58
Tabel 5.13 Penilaian Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> 1	59
Tabel 5.14 Penilaian Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> 2.....	59
Tabel 5.15 Penilaian Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> 3.....	60
Tabel 5.16 Penilaian Responden Terhadap <i>Ease of use</i> 1	61
Tabel 5.17 Penilaian Responden Terhadap <i>Ease of use</i> 2	61
Tabel 5.18 Penilaian Responden Terhadap <i>Ease of use</i> 3	62
Tabel 5.19 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 1.....	63
Tabel 5.20 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 2.....	63
Tabel 5.21 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 3.....	64

Tabel 5.22 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 4.....	64
Tabel 5.23 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Efficient and reliable service</i> (X ₁) .	65
Tabel 5.24 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Fullfilment</i> (X ₂)	66
Tabel 5.25 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Security/trust</i> (X ₃).....	66
Tabel 5.26 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Site aesthic</i> (X ₄).....	66
Tabel 5.27 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₅).....	67
Tabel 5.28 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Ease of use</i> (X ₆).....	67
Tabel 5.29 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Tabel 5.30 Uji Realibilitas Instrumen Variabel <i>Efficient and reliable service</i> (X ₁).....	68
Tabel 5.31 Uji Realibilitas Instrumen Variabel <i>Fullfilment</i> (X ₂).....	68
Tabel 5.32 Uji Realibilitas Instrumen Variabel <i>Security/trust</i> (X ₃)	69
Tabel 5.33 Uji Realibilitas Instrumen Variabel <i>Site aesthic</i> (X ₄)	69
Tabel 5.34 Uji Realibilitas Instrumen Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₅).....	69
Tabel 5.35 Uji Realibilitas Instrumen Variabel <i>Ease of use</i> (X ₆)	70
Tabel 5.36 Uji Realibilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
Tabel 5.37 Uji Multikolinearitas	71
Tabel 5.38 Uji variance inflation factor.....	72
Tabel 5.39 Uji Run Test.....	73
Tabel 5.40 Uji Normalitas.....	76
Tabel 5.41 Uji Parsial	77
Tabel 5.42 Uji Simultan.....	79
Tabel 5.43 Uji Anova	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Visual Logo Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	3
Gambar 1.2 Riview Aplikasi Pln <i>Mobile</i>	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Tampilan Fitur pada aplikasi PLN <i>mobile</i>	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi ULP Perbaungan	45

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Diagram 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Scatterplot	74
Grafik 5.2 Histogram dependen variabel kepuasan konsumen	75
Grafik 5.3 P-P Plot Regression Standardized Residual Dependent Variabel	76

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Azwar, Saifuddin. (1997). *Reliabilitas dan Validitas. Edisi 3*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip Dan Garry Armstrong. (2016). *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Widarjono, Agus. 2018. *Analisis Regresi Dengan SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Jurnal :

- Aditya, M. Z., Informasi, S., Katolik, U., & Charitas, M. (n.d.). *Terhadap Aplikasi Pln Mobile Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam)*.
- Diversifikasi, J. M. (2022). *Jurnal Manajemen Diversifikasi Vol. 2. No. 3 (2022)*. 2(3), 740–750.
- Hidayati, I. R. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya. *Jem17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2), 75–104. <https://doi.org/10.30996/jem17.v3i2.3459>
- Hidayati, N., & Heryanda, K. K. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Dan Harga Terhadap*. 8(1), 100–107.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Iqbal Fauzi, F., Yusuf, A., & Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa, F. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce gojek. *Jurnalmanajemen*, 13(1), 55–62.
- Meinawati, T., Satoto, K. I., & Nurhayati, O. D. (2014).

- Muniarty, P., Wulandari, W., & Saputri, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Marketplace Shopee. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.35906/equili.v11i2.1097>
- NS Ramadhini. 2022. "Indikator Kepuasan Pelanggan." *Journal ilmiah*: 10–23. <http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%2029.pdf>.
- Quality, P. E., Pelanggan, K., Aplikasi, P., & Chesanti, P. C. (n.d.). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi pln mobile*. Jonathan 2013.
- Rahmatika, S., & Madiawati, P. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PLN Mobile* Universitas Telkom
- Sastika, W. (2017). *Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shoppe Di Kota Bandung 2017)*.
- Sihotang, F. P., & Putri, D. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS*. 10(3), 498–507.
- Suprapti, S., & Suparmi. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 240–255. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3795>
- Terhadap, A. P., Pelanggan, K., Pln, P. T., Ulp, P., Bisnis, M., Niaga, A., & Medan, P. N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan elektronik, promosi aplikasi pln-mobile terhadap kepuasan pelanggan pt.pln (persero) ulp sibuhuan*. 71–82.
- Tri Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 133. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>
- Tri, H., Putro, L., Studi, P., Bisnis, A., Studi, P., & Bisnis, A. (2021). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1(55), 48–56.
- Tri, R., Yanto, Y., & Dhia, A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee)*. 11, 1–13.
- 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.
- Yesika, Aulia. 2021. *Pengaruh E-Servqual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sistem Self Order Kiokk (Sok)*.

Skripsi

Brawijaya, Universitas et al. 2018. “Pengaruh E – Service Quality Terhadap Perceived Value Dan Dampaknya Terhadap Customer Satisfaction.” : 1–192.

Manajemen Ps, Ekonomi F, 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.

Website :

<https://www.koranperdjoeangan.com/aplikasi-pln-mobile-diduga-menimbulkan-masalah-terhadap-pekerja-dan-masyarakat/>

<https://play.google.com/store/apps/details?id>

<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1319>

<https://web.pln.co.id/>

<https://layanan.pln.co.id/>