

ABSTRAK

Alkhatras Bunga Akhirilanda, NPM : 71200312050., Pengaruh E-kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PLN *mobile* pelanggan PT. PLN (persero) ULP perbaungan, di bimbing oleh : Dr. Eddi Suprayitno,S.E.,M.M Sebagai Pembimbing I dan Ismail Nasution, SE.,MM, Sebagai Pembimbing II

Dengan mengikuti perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan elektronik (*e-service quality*). *E-service quality* atau pelayanan elektronik dapat didefinisikan sebagai layanan yang interaktif yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Oleh karena itu para pengusaha membuat inovasi baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis online adalah perusahaan Badan usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN (persero). PT. PLN menciptakan model layanan berupa aplikasi bernama PLN Mobile untuk memudahkan pelanggan memenuhi kebutuhan informasi dan interaksinya dengan PLN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh E-kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PLN *mobile* pelanggan PT. PLN (persero) ULP perbaungan Populasi penelitian ini sebanyak 1.151 KK pengguna meteran listrik dengan menggunakan rumus pengambilan sampel Slovin diperoleh ukuran sampel sebesar 43 sampel yang telah mengunduh aplikasi PLN *mobile* di playstore. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 20. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* (*Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use*) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *E-Service Quality* (*Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use*) dan *kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

Alkhatras Bunga Akhirilanda, NPM: 71200312050., The influence of E-quality of service on customer satisfaction of PLN mobile application users of PT PLN (Persero) ULP Perbaungan customers, guided by: Dr. Eddi Suprayitno, S.E., M.M as Supervisor I and Ismail Nasution, SE, MM, as Supervisor II.

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

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

Keywords: E-Service Quality (Efficient and reliable service, Fullfilment, Security/trust, Site aesthic, Responsiveness/contact, Ease of use) and customer satisfaction.