

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

**(Studi Pada Pelanggan PLN ULP Kepanjen Yang Berdomisili Di Kelurahan
Cepokomulyo)**

Nadya Rosalin Augustin¹, Dadang Krisdianto², Ainul Chanafi³

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: nadyarosalin11@gmail.com

ABSTRAK

Riset ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi dampak dari kualitas pelayanan serta kualitas sistem aplikasi PLN *Mobile* pada tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Cepokomulyo. Data yang dikumpulkan sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan yang berdomisili di Kelurahan Cepokomulyo, melalui penyebaran kuesioner. Berdasarkan pengolahan data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 25, hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa mutu layanan dan mutu sistem masing-masing memberikan dampak yang bermakna terhadap tingkat kepuasan konsumen ketika diuji secara individual. Lebih lanjut, ketika kedua faktor tersebut dievaluasi bersama-sama, keduanya menunjukkan kontribusi yang positif dan bermakna dalam meningkatkan kepuasan konsumen, sebagaimana tercermin dari nilai F yang diperoleh yaitu 63.757. Adapun kemampuan prediksi model ini terhadap variabel kepuasan konsumen mencapai 56,8%, sementara sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang berada di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study used a quantitative method to analyse the effect of service quality and PLN Mobile application system quality on customer satisfaction levels in Cepokomulyo Village. Data collection involved 100 respondents who are consumers residing in Cepokomulyo Village through a questionnaire survey technique. Based on data analysis using IBM SPSS Statistics version 25, the regression test results indicate that service and system quality significantly impact consumer satisfaction levels when tested individually. Furthermore, when both factors were evaluated together, they significantly contributed to increasing customer satisfaction, as reflected in the F value obtained, which was 63.757. The predictive ability of this model on the customer satisfaction variable reached 56.8%, while the remaining 43.2% was explained by other factors not included in the scope of this study.

Keywords: Service Quality, System Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab atas

pengelolaan ketenagalistrikan di Indonesia yang diharapkan dapat terus meningkatkan mutu, kualitas pelayanan, serta keandalannya dalam mendistribusikan

energi listrik. Hal ini sesuai dengan tujuan utama PT. PLN (Persero), yaitu untuk mencapai kepuasan konsumen. Sistem pendistribusian tenaga listrik memiliki fungsi krusial karena berkaitan secara langsung dengan penggunaan energi listrik khususnya bagi pelanggan yang menggunakan energi listrik dengan tegangan menengah dan rendah.

Pelayanan publik sangat penting karena bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik itu berupa produk fisik, layanan, maupun layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu bentuk usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, baik dalam hal produk maupun aspek layanan, dengan ketepatan dalam penyampaian yang sesuai dengan harapan mereka. Kualitas layanan menunjukkan tingkat kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan realita pelayanan yang diterima.

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. Dengan mengembangkan kualitas layanan elektronik, perusahaan dapat menawarkan layanan online yang memiliki daya tarik dan efisiensi lebih tinggi, serta berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Aplikasi PLN *Mobile* berperan krusial dalam memperbaiki pengalaman pelanggan dengan kemudahan, aksesibilitas, dan kecepatan. 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 langkah ini memberikan manfaat berupa kenyamanan dan akses yang lebih mudah untuk 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.

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 mendapat dukungan dari tiga studi terdahulu. Pertama, riset yang dilakukan oleh Dian Septiayu Fendini beserta rekan-rekannya mengonfirmasi bahwa ketika dianalisis secara bersamaan, mutu sistem dan mutu informasi memberikan kontribusi yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kedua, hasil kajian Afika Zuluzmi mengindikasikan adanya dampak positif dan bermakna dari kualitas sistem informasi, pengalaman pengguna, serta mutu layanan digital dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketiga, studi yang dijalankan oleh Tri Indra Wijaksana mendemonstrasikan bahwa secara individual, mutu informasi dan mutu pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi mutu sistem tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penggunaan 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 penulis 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. Sehingga peneliti memberikan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sistem Aplikasi PLM *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PLN ULP Kepanjen Yang Berdomisili Di Kelurahan Cepokomulyo)**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model

Model Penerimaan Teknologi (TAM) merupakan pendekatan teoritis yang secara luas dimanfaatkan dalam penelitian guna menjelaskan variabel-variabel yang menentukan sejauh mana pengguna menerima teknologi informasi. Penerimaan tersebut ditentukan oleh dua konstruk inti, yaitu persepsi terhadap kegunaan dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem. (Indrawati, 2017).

Expectancy Disconfirmation Model

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua aspek kognitif, salah satunya harapan sebelum melakukan pembelian (*prepurchase expectations*), yang menggambarkan keyakinan pelanggan terhadap performa suatu produk atau layanan yang diantisipasi sebelum pembelian, serta *disconfirmation*, yakni perbedaan antara harapan sebelum pembelian dan persepsi setelah pembelian (Tjiptono, 2001).

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pandangan Lewis dan Booms yang dikutip dalam karya Fandy Tjiptono (2011), mutu pelayanan dipahami

sebagai parameter untuk mengukur tingkat kemampuan layanan yang disediakan dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Di sisi lain, Tjiptono (2011) mengemukakan bahwa mutu layanan didasarkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan tanggapan dan memenuhi keperluan serta harapan pelanggan sesuai dengan standar yang diinginkan mereka.

Kualitas Sistem

Berdasarkan pendapat Jogiyanto (2007) yang dikutip dalam Yindrizar (2024), mutu sistem berperan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas dari suatu proses. Chin dan Todd (1995) menjelaskan lebih lanjut bahwa mutu sistem dipahami sebagai kemudahan dalam pengoperasian (*ease of use*), yang menjelaskan sejauh mana teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna. Dari sudut pandang berbagai pakar, mutu sistem dapat dimaknai sebagai parameter untuk menilai kualitas informasi, dengan fokus utama pada tingkat keterlibatan pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (2018:668), kepuasan pelanggan diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara persepsi pelanggan terhadap performa suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pelanggan juga dapat digambarkan sebagai suatu bentuk respons emosional positif atau negatif yang timbul sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas kinerja produk dengan harapan awal yang dimiliki konsumen (Kotler, 2006: 153).

METODE PENELITIAN

Riset ini mengadopsi metode kuantitatif melalui penerapan analisis regresi linier berganda untuk memproses data. Lokasi penelitian berada di Kelurahan Cepokomulyo, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Teknik penentuan

sampel yang diterapkan adalah *probability sampling* melalui pendekatan *cluster sampling*, dengan melibatkan 100 responden. Tahapan analisis data mencakup validasi instrumen penelitian, evaluasi asumsi statistik klasik, metode analisis regresi berganda, dan pengujian dugaan sementara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai r hitung	Tanda	Nilai r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)				
X1.1	0,712	>	0,1966	Valid
X1.2	0,537	>	0,1966	Valid
X1.3	0,702	>	0,1966	Valid
X1.4	0,671	>	0,1966	Valid
X1.5	0,600	>	0,1966	Valid
X1.6	0,655	>	0,1966	Valid
Kualitas Sistem (X2)				
X2.1	0,683	>	0,1966	Valid
X2.2	0,689	>	0,1966	Valid
X2.3	0,628	>	0,1966	Valid
X2.4	0,679	>	0,1966	Valid
X2.5	0,741	>	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)				
Y.1	0,724	>	0,1966	Valid
Y.2	0,734	>	0,1966	Valid
Y.3	0,676	>	0,1966	Valid
Y.4	0,816	>	0,1966	Valid

Sumber : SPSS (2025)

Semua butir pernyataan yang digunakan untuk menilai variabel Mutu Pelayanan (X1), Mutu Sistem (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan tingkat validitas yang memadai. Kondisi ini ditunjukkan melalui nilai r hitung pada setiap item yang melebihi nilai r tabel yaitu 0,1966.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Nilai Cronbach's alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,721	0,70	6	Reliabel
Kualitas Sistem (X2)	0,716	0,70	5	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,720	0,70	4	Reliabel

Sumber : SPSS (2025)

Semua butir dalam variabel Mutu Pelayanan (X1), Mutu Sistem (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai. Kondisi ini dibuktikan melalui nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh dalam studi ini,

dimana keseluruhan nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72832913
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.045
	Negative	-.030
Test Statistic		.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : SPSS (2025)

Hasil pengujian normalitas melalui teknik *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang berada di atas batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, data dalam riset ini terbukti memenuhi kriteria distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.976	1.040		2.862	.005		
KUALITAS PELAYANAN	.255	.076	.345	3.373	.001	.425	2.354
KUALITAS SISTEM	.379	.085	.457	4.466	.000	.425	2.354

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : SPSS (2025)

Pengujian multikolinearitas mengindikasikan bahwa model regresi terbebas dari masalah indikasi tidak adanya multikolinearitas dapat dikatakan tidak ada jika nilai *Tolerance* > 0,10 atau *Variance Inflation Factor* (VIF) yang tidak melebihi 10,00. Merujuk pada hasil tabel *Coefficients*, terlihat bahwa variabel Mutu

Pelayanan (X1) dan Mutu Sistem (X2) menunjukkan Berdasarkan hasil analisis, nilai *Tolerance* sebesar 0,425 telah memenuhi persyaratan karena melebihi 0,10, demikian juga dengan nilai VIF yang memperlihatkan angka 2,354 masih dalam rentang yang dapat diterima di bawah 10,00. Kesimpulannya, model regresi ini tidak mengalami permasalahan multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.949	.627		.002
	KUALITAS PELAYANAN	-.027	.046	-.091	.561
	KUALITAS SISTEM	-.003	.051	-.008	.958

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : SPSS (2025)

Pengujian heteroskedastisitas melalui teknik Glejser memperlihatkan bahwa variabel bebas memiliki nilai signifikansi yang melampaui 0,05. Nilai signifikansi untuk variabel Mutu Pelayanan mencapai 0,561, sementara untuk variabel Mutu Sistem mencapai 0,958. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terkena dampak heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.976	1.040		.005
	KUALITAS PELAYANAN	.255	.076	.345	.001
	KUALITAS SISTEM	.379	.085	.457	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : SPSS (2025)

Hasil uji statistik membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas sistem memiliki dampak yang bermakna dan positif terhadap kepuasan pengguna layanan PLN ULP Kapanjen.

Dari kedua variabel tersebut, mutu sistem menunjukkan kontribusi yang paling menonjol dengan nilai koefisien mencapai 0,379, kemudian diikuti oleh mutu pelayanan dengan koefisien bernilai 0,255.

Uji t

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.976	1.040		.005
	KUALITAS PELAYANAN	.255	.076	.345	.001
	KUALITAS SISTEM	.379	.085	.457	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : SPSS (2025)

Analisis uji t mengungkapkan bahwa variabel Mutu Pelayanan (X1) mencapai level signifikansi 0,001 yang berada di bawah threshold 0,05 dengan t hitung 3,373 yang lebih besar dari t tabel 1,985. Keadaan ini mendorong penolakan H0 dan penerimaan Ha, yang mengkonfirmasi bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan untuk variabel Kualitas Sistem (X2), temuan memperlihatkan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 dan t hitung 4,466 > 1,985, yang mengakibatkan penolakan H0 dan penerimaan Ha. Dengan demikian, variabel Kualitas Sistem (X2) terbukti secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	388.754	2	194.377	63.757
	Residual	295.725	97	3.049	
	Total	684.479	99		

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS SISTEM, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : SPSS (2025)

Hasil analisis uji F menunjukkan perolehan nilai F statistik sebesar 63,757 dengan probabilitas 0,000. Karena nilai F statistik ini jauh lebih besar dibandingkan nilai F kritis pada tabel yaitu 3,09, serta tingkat probabilitasnya lebih rendah dari ambang batas yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$), maka hipotesis nol (H0) tidak dapat

diterima dan hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor Kualitas Layanan (X_1) dan Kualitas Sistem (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dalam meningkatkan tingkat Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.559	1.746056
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SISTEM,				

Sumber : SPSS (2025)

Temuan uji koefisien determinasi (R^2) memperlihatkan bahwa nilai R square yang didapat mencapai 0,568 atau setara dengan 56,8%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan (X_1) dan Mutu Sistem (X_2) secara bersama-sama dapat menerangkan keragaman pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 56,8%, sementara bagian yang tersisa yaitu 43,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis t-test, diperoleh nilai t observasi 3,373 yang superior dibanding nilai t kritis 1,984, dengan probabilitas 0,001 yang masih memenuhi syarat signifikansi $\alpha < 0,05$. Hasil ini mengakibatkan H_0 tertolak dan H_a terakceptasi, memvalidasi bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh substansial pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengonfirmasi hasil yang dipaparkan Jangky Dausat, dkk (2021).

2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat ditarik kesimpulan bahwa Mutu

Sistem (X_2) memiliki peran yang bermakna dalam mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan (Y). Temuan ini memperlihatkan t hitung menunjukkan angka 4,466 yang melampaui t tabel 1,984, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang mengindikasikan H_a diterima dan H_0 ditolak. Penelitian ini mengonfirmasi temuan Afika Zuluzmi (2023).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan

Analisis data mengonfirmasi bahwa variabel Mutu Pelayanan (X_1) dan Mutu Sistem aplikasi PLN *Mobile* (X_2) berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui pengujian F yang menghasilkan F statistik 63,757 yang melebihi batas F kritis 3,09, dengan probabilitas $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_a yang menyatakan bahwa kedua variabel secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan diterima, dan H_0 ditolak.

KESIMPULAN

1. Pengujian t mengindikasikan bahwa variabel Mutu Pelayanan (X_1) memberikan kontribusi yang signifikan pada Kepuasan Pelanggan (Y). Bukti empiris ini terlihat dari nilai t hitung 3,373 yang melampaui t tabel 1,985. Temuan ini menegaskan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan PLN ULP Kepanjen, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
2. Analisis uji t untuk variabel Kualitas Sistem (X_2) memperlihatkan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kondisi ini divalidasi dengan t hitung 4,466 yang lebih tinggi dari t tabel 1,985, yang mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang lebih baik berkontribusi

positif terhadap peningkatan tingkat kepuasan pelanggan.

3. Analisis uji F menunjukkan F hitung 63,757 yang melebihi kriteria F tabel 3,09 dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$ yang mengonfirmasi pengaruh joint yang meaningful dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas sistem terhadap satisfaction pelanggan.

SARAN

1. Bagi Perusahaan

Disarankan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam sikap ramah, sopan dan menghargai kepada pelanggan, agar kepuasan pelanggan semakin meningkat serta disarankan untuk aplikasi PLN *Mobile* dapat meningkatkan keamanan dalam melindungi data pribadi pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang memiliki potensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan dapat memperluas lokasi penelitian agar hasil penelitian lebih general dan dapat membandingkan tingkat kepuasan pelanggan di berbagai wilayah.

3. Bagi Pelanggan

Pelanggan disarankan untuk lebih aktif memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile* guna menunjang kebutuhan layanan kelistrikan, mengingat aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan transparansi.

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.