



Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

Resa Ristalia¹, Catri Jintar², Kiki Wulandari³

¹²³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim,
Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

E-mail: 2204020029@student.umrah.ac.id¹, catrijintar@umrah.ac.id², kikiwulandari@umrah.ac.id³

Article Info

Article history:

Received Desember 20, 2025

Revised Desember 31, 2025

Accepted Januari 02, 2026

Keywords:

Application Features, Usage Effectiveness, Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of application features, effectiveness of use and service quality on customer satisfaction in using the PLN Mobile application PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. The study population includes all customers using the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu for the last four years (period 2022–2025), with a sample of 95 respondents selected using a purposive sampling technique. This study uses a quantitative method with data collection through questionnaires and literature studies. Data analysis was carried out using multiple linear regression, t-test, F-test and coefficient of determination (R^2) through IBM SPSS version 27. The resulting regression model is $Y = 1.648 + 0.467X_1 + 0.456X_2 + 0.285X_3 + e$ with an R^2 value of 0.777. The t-test results show that Application Features (X_1), Effectiveness of Use (X_2) and Service Quality (X_3) have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The F test also shows that the three variables simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction with F_{value} of $105.674 > F_{\text{table}}$ 3.097 and sig 0.000 < 0.05. The Adjusted R Square value of 0.770 indicates that 77% of the variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables in the model, while the remaining 23% is influenced by other factors not included in this study.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received Desember 20, 2025

Revised Desember 31, 2025

Accepted Januari 02, 2026

Keywords:

Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan pengguna aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu selama empat tahun terakhir (periode 2022–2025), dengan sampel sebanyak 95 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2) melalui IBM SPSS versi 27. Model regresi yang dihasilkan adalah $Y = 1,648 + 0,467X_1 + 0,456X_2 + 0,285X_3 + e$ dengan nilai R^2 sebesar 0,777. Hasil uji t menunjukkan bahwa Fitur Aplikasi (X_1), Efektivitas Penggunaan (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji F juga menunjukkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai F_{hitung} 105,674



$> F_{\text{tabel}} 3,097$ dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,770 menunjukkan bahwa 77% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model, sedangkan 23% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Resa Ristalia¹

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: 2204020029@student.umrah.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam cara perusahaan memberikan layanan dan berinteraksi dengan pelanggan. Teknologi informasi kini menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari, terutama dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi secara cepat dan efisien. Kehadiran internet sebagai hasil perkembangan teknologi turut mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk layanan publik (Laudon, 2020). Keberhasilan perusahaan dalam mengadopsi teknologi mampu meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan, sedangkan kegagalan dalam penerapannya berpotensi menimbulkan hambatan dalam penyediaan layanan digital.

Di sektor layanan publik, PT PLN (Persero) sebagai penyedia kelistrikan nasional juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pengembangan layanan digital. Salah satunya melalui aplikasi PLN *Mobile*, yaitu aplikasi *customer self-service* yang bertujuan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh informasi, melakukan pengaduan, hingga mengakses berbagai layanan kelistrikan. Aplikasi ini terintegrasi dengan sistem layanan pelanggan PLN seperti APKT dan AP2T sehingga diharapkan dapat mempercepat proses layanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meskipun telah dikembangkan sejak tahun 2016 dan terus mengalami pembaruan, pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile* pada tingkat unit layanan, termasuk PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya jumlah pelanggan yang menggunakan dan memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile*, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Jumlah Pelanggan yang Menggunakan dan Memanfaatkan Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Periode 2022–2025

Tahun	Jumlah Pelanggan	Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	Persentase Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	Layanan Melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	Datang Langsung ke Kantor	Persentase Pelanggan yang Memanfaatkan Aplikasi
2022	27.852	1.957	7,0%	347	1.062	32,7%
2023	29.375	2.005	6,8%	318	1.205	26,4%
2024	31.061	2.058	6,6%	291	1.395	20,9%
2025	32.288	2.110	6,5%	256	1.417	18,1%

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu (2025)

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat adanya kesenjangan yang signifikan antara jumlah pelanggan dan pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Persentase pengguna aplikasi bahkan menunjukkan penurunan selama periode 2022–2025. Selain itu, tingkat pemanfaatan



aplikasi juga mengalami penurunan setiap tahunnya, sementara jumlah pelanggan yang datang langsung ke kantor justru meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan belum memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile* sebagai saluran utama dalam memperoleh layanan kelistrikan.

Berdasarkan hasil pra survei penelitian yang dilakukan penulis, ditemukan berbagai permasalahan yang dialami pelanggan terkait fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan. Sejumlah pelanggan mengeluhkan bahwa beberapa fitur aplikasi belum berjalan dengan baik, seperti keterlambatan transaksi, navigasi menu yang membingungkan, pembaruan informasi tagihan yang lambat, serta fitur pengaduan yang dinilai kurang praktis. Kendala efektivitas penggunaan juga muncul dari sisi teknis, seperti aplikasi yang sering terkeluar sendiri, proses *login* yang lambat, munculnya bug sistem, hingga kode verifikasi yang tidak masuk sama sekali. Kurangnya edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi turut menyebabkan sebagian pelanggan belum memahami manfaat PLN *Mobile* secara maksimal. Selain itu, kualitas layanan digital dinilai belum memenuhi harapan pelanggan, seperti respons pengaduan yang masih lambat, penyampaian penyelesaian masalah yang kurang jelas, serta informasi yang disajikan aplikasi yang belum sepenuhnya akurat dan konsisten.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi, seperti Khotijah et al. (2022) menemukan bahwa fitur aplikasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Yoga (2021) menemukan bahwa fitur aplikasi dan kualitas layanan berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, penelitian Sanjaya et al. (2023) hanya meneliti pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Bali Selatan, sehingga belum mewakili kondisi wilayah lain yang memiliki karakteristik pelanggan dan geografis berbeda seperti Tanjung Batu. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada aplikasi transportasi dan keuangan, dilakukan sebelum tahun 2025, serta belum mengkaji pengaruh fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan dalam satu model yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian layanan digital dan memberikan rekomendasi praktis bagi PT PLN (Persero) dalam pengembangan aplikasi PLN *Mobile*.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.”

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. 2) Untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. 4) Untuk mengetahui apakah fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.



KAJIAN PUSTAKA

Fitur Aplikasi

Menurut Setiya et al. (2023) fitur aplikasi merupakan sekumpulan komponen dan fungsi dalam sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu pengguna melaksanakan aktivitas secara lebih mudah, praktis dan efisien. Menurut Aprilliani et al. (2025) fitur aplikasi mencerminkan kemampuan suatu sistem dalam menyediakan fungsi yang relevan dengan kebutuhan pengguna sehingga menciptakan pengalaman penggunaan yang efektif dan menyenangkan.

Menurut Susianti & Anggraeni (2023) fitur aplikasi dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Kelengkapan fitur
2. Kebutuhan fitur
3. Ketertarikan fitur
4. Kemudahan dalam penggunaan

Efektivitas Penggunaan

Menurut Hanif dan Rani (2023) efektivitas penggunaan adalah sejauh mana suatu aplikasi mampu membantu pengguna mencapai tujuan yang diinginkan secara tepat dan hasil yang maksimal sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Menurut Susanto dan Nugroho (2021) efektivitas penggunaan menggambarkan seberapa baik pengguna dapat menyelesaikan aktivitas melalui aplikasi yang digunakan, dilihat dari ketepatan, kemudahan, kepuasan dan hasil yang diperoleh.

Menurut Assiroj et al. (2023) efektivitas penggunaan aplikasi dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Pemahaman program
2. Tepat sasaran
3. Tepat waktu
4. Tercapainya tujuan
5. Perubahan nyata

Kualitas Layanan

Menurut Lengkey et al. (2022) kualitas layanan adalah kemampuan suatu organisasi atau sistem dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten melalui layanan yang andal, tanggap, aman, serta memberikan kenyamanan. Menurut Kotler dan Keller (2021) kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan mengenai seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah mereka.

Menurut Rahman (2024) kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Kepastian Layanan (*Assurance*)
4. Perhatian (*Empathy*)
5. Tampilan sistem (*Tangibles*)

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2021) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Menurut Wicaksana (2020) kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur yang mencerminkan tanggapan pelanggan terhadap kualitas produk



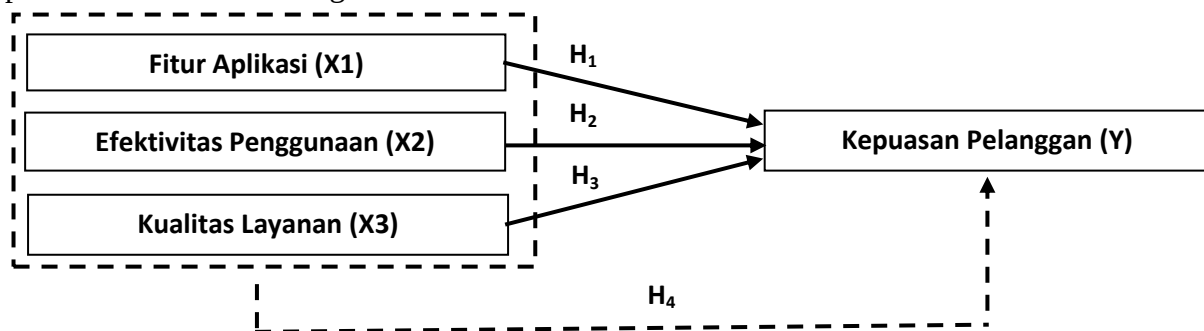
atau layanan yang diberikan dengan membandingkan harapan sebelum menggunakan dengan kenyataan yang diterimanya.

Menurut Kharisma et al. (2023) kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat menggunakan kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan
4. Loyalitas pelanggan
5. Memberikan komentar atau masukan positif
6. Kurang sensitif terhadap harga

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini menggambarkan hubungan antara variabel fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Arif & Kumalasari (2024)

Keterangan: $\longrightarrow$: Pengaruh secara parsial $- - - - - \blacktriangleright$: Pengaruh secara simultan

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu masalah yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya secara ilmiah. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Diduga adanya pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu
- H₂: Diduga adanya pengaruh efektivitas penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu
- H₃: Diduga adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu
- H₄: Diduga adanya pengaruh fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu pendekatan ilmiah yang bertujuan mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel menggunakan data angka secara objektif, terukur dan sistematis melalui penggunaan tabel, grafik, serta uji statistik (Sugiyono, 2022). Seluruh data yang diperoleh dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistik Package Social Sciences*) versi 27.



Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan *explanatory research design* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel yang diduga memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Desain ini dipilih karena penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menguji pengaruh antar variabel berdasarkan teori yang telah ada.

Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelanggan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani, Kelurahan Tanjung Batu Kota, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada tiga variabel independen, yaitu Fitur Aplikasi (X_1), Efektivitas Penggunaan (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3), serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Pembatasan ini bertujuan agar analisis lebih terarah dan fokus pada faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran penelitian untuk ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu selama empat tahun terakhir (periode 2022–2025) dengan jumlah 2.110 pelanggan yang tercatat hingga akhir tahun 2025.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria responden yang ditetapkan adalah pengguna aktif aplikasi PLN *Mobile* yang berdomisili atau tercatat sebagai pelanggan di wilayah Tanjung Batu, telah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir, serta berusia 17–60 tahun, sehingga dianggap mampu memahami penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, karena jumlah populasi telah diketahui dengan pasti. Penelitian ini menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% (0,1) yang dianggap wajar untuk populasi besar dan kondisi penelitian dengan keterbatasan waktu serta akses responden. Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah serangkaian metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber yang relevan. Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022) kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, baik secara langsung atau melalui platform daring seperti *google form* dan menggunakan Skala Likert.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menelusuri teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian. Studi pustaka ini diperoleh dari buku cetak, *e-book*, jurnal ilmiah, artikel, serta mengenai perusahaan yang diteliti dan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* oleh pelanggan.



Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022) analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul agar informasi mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penelitian.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai data penelitian melalui nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi (Sugiyono, 2022). Analisis ini membantu peneliti memahami karakteristik awal dari setiap variabel sebelum dilakukan pengujian.

2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak untuk digunakan.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah item pernyataan dalam kuesioner benar-benar valid untuk digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2022). Penilaian dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Item pernyataan dinyatakan valid untuk digunakan apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif. Sebaliknya, jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan tersebut tidak valid untuk digunakan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi kuesioner penelitian dalam menghasilkan data yang stabil ketika digunakan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2021). Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner dianggap tidak reliabel atau tidak sah.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan dasar dalam analisis statistik.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dari variabel independen dan variabel dependen berdistribusi secara normal atau tidak (Ghozali, 2021). Pengujian dilakukan melalui grafik histogram dan grafik P-Plot, serta uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila titik-titik residual pada grafik menyebar mengikuti garis diagonal, serta nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari multikolinearitas. Suatu model dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan hasil perhitungan nilai VIF < 10 .



Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi (Ghozali, 2021). Pemeriksaan dapat dilakukan melalui grafik *Scatterplot*, di mana penyebaran titik-titik yang acak di atas dan di bawah angka 0 menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas. Untuk memperkuat hasil pengujian dilakukan uji *Glejser*, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan dari Fitur Aplikasi (X_1), Efektivitas Penggunaan (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) sebagai variabel independen terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Adapun model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (Ghozali, 2021). Variabel dianggap berpengaruh signifikan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel dianggap tidak berpengaruh signifikan.

Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig < 0,05$, maka seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $sig > 0,05$, maka seluruh variabel independen secara simultan dianggap tidak berpengaruh signifikan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2021). Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang sangat baik, sedangkan nilai R^2 yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan penjelasan yang rendah.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan frekuensi penggunaan aplikasi.

1. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fitur Aplikasi	95	6	20	17,27	2,607



Efektivitas Penggunaan	95	10	25	21,44	3,120
Kualitas Layanan	95	10	25	21,45	3,034
Kepuasan Pelanggan	95	11	30	25,59	3,745
Valid N (listwise)	95				

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean) dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Variabel Fitur Aplikasi memiliki nilai minimum 6 dan maksimum 20, dengan nilai rata-rata 17,27 serta standar deviasi 2,607. Variabel Efektivitas Penggunaan memiliki nilai minimum 10 dan maksimum 25, dengan nilai rata-rata 21,44 serta standar deviasi 3,120. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai minimum 10 dan maksimum 25, dengan nilai rata-rata 21,45 serta standar deviasi 3,034. Kemudian, variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai minimum 11 dan maksimum 30, dengan nilai rata-rata 25,59 serta standar deviasi 3,745.

2. Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
Fitur Aplikasi	X1.1	0,855**	0,2017	0,000	Valid
	X1.2	0,872**	0,2017	0,000	Valid
	X1.3	0,877**	0,2017	0,000	Valid
	X1.4	0,786**	0,2017	0,000	Valid
Efektivitas Penggunaan	X2.1	0,845**	0,2017	0,000	Valid
	X2.2	0,851**	0,2017	0,000	Valid
	X2.3	0,790**	0,2017	0,000	Valid
	X2.4	0,835**	0,2017	0,000	Valid
	X2.5	0,762**	0,2017	0,000	Valid
Kualitas Layanan	X3.1	0,814**	0,2017	0,000	Valid
	X3.2	0,762**	0,2017	0,000	Valid
	X3.3	0,766**	0,2017	0,000	Valid
	X3.4	0,798**	0,2017	0,000	Valid
	X3.5	0,852**	0,2017	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,809**	0,2017	0,000	Valid
	Y.2	0,813**	0,2017	0,000	Valid
	Y.3	0,718**	0,2017	0,000	Valid
	Y.4	0,782**	0,2017	0,000	Valid
	Y.5	0,832**	0,2017	0,000	Valid
	Y.6	0,787**	0,2017	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,2017$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.



Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

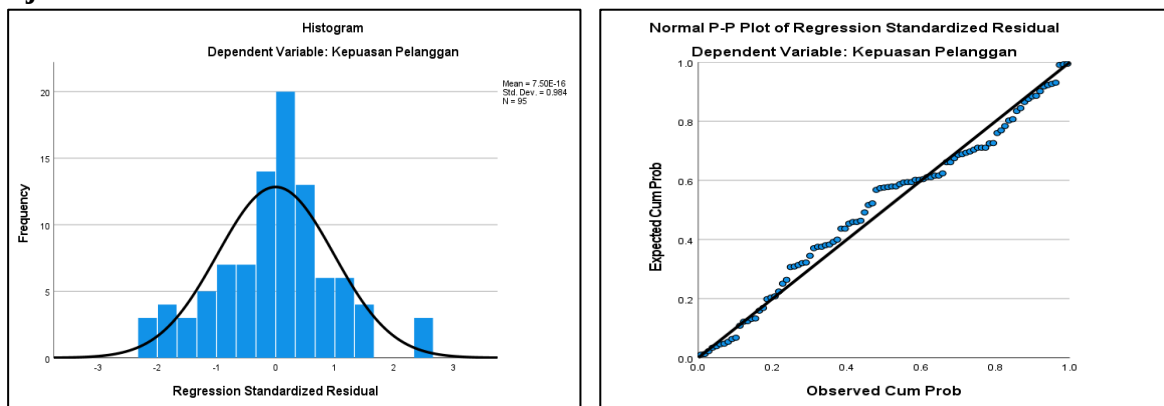
Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Fitur Aplikasi	0,870	4	Reliabel
Efektivitas Penggunaan	0,874	5	Reliabel
Kualitas Layanan	0,858	5	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,879	6	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan mampu menghasilkan data yang konsisten, artinya apabila pernyataan tersebut diajukan kembali pada waktu yang berbeda, akan memperoleh jawaban yang relatif sama.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Gambar 2 dan 3 Hasil Grafik Histogram dan Grafik P-Plot

Berdasarkan Gambar 2 dan 3 di atas, pada grafik histogram menunjukkan bahwa data menyebar secara simetris dan membentuk pola kurva menyerupai lonceng, serta tidak condong ke kiri maupun ke kanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Begitu juga dengan grafik P-Plot yang menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal karena sebaran titik-titik yang berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal. Untuk mengetahui secara lebih akurat dan meyakinkan, dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabel 5. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,76744792
Most Extreme Differences	Absolute	0,083
	Positive	0,067
	Negative	-0,083



Test Statistic	0,083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	0,100
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari $\alpha = 0,05$ yang dapat dilihat dari kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,100. Maka dapat disimpulkan bahwa data sampel pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

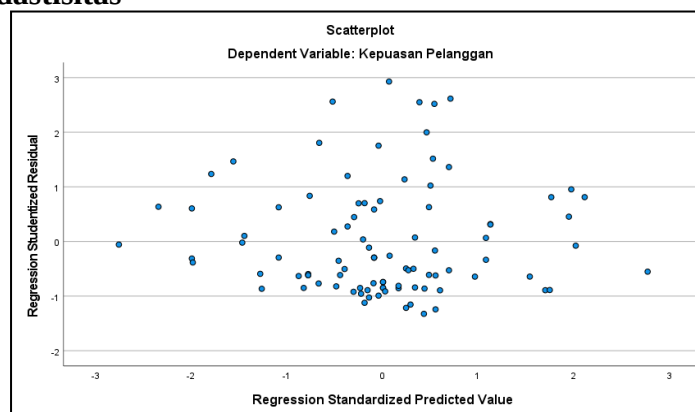
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,648	1,375		1,199	0,234		
	Fitur Aplikasi	0,467	0,149	0,325	3,127	0,002	0,227	4,399
	Efektivitas Penggunaan	0,456	0,120	0,380	3,807	0,001	0,246	4,064
	Kualitas Layanan	0,285	0,117	0,231	2,437	0,017	0,274	3,650
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukan seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Gambar 4. Hasil Uji Grafik *Scatterplot*

Berdasarkan gambar di atas, hasil grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik tersebar secara acak dan merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau model regresi ini bersifat homoskedastisitas. Untuk memperkuat hasil tersebut, dilakukan uji *Glejser* dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel-variabel independen.

**Tabel 7** Hasil Uji *Glejser* Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,944	0,844		1,119	0,266
	Fitur Aplikasi	0,180	0,092	0,420	1,964	0,053
	Efektivitas Penggunaan	-0,138	0,074	-0,384	-1,871	0,065
	Kualitas Layanan	0,012	0,072	0,033	0,170	0,865

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji *Glejser* menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*p-value*) variabel Fitur Aplikasi sebesar 0,053, variabel Efektivitas Penggunaan sebesar 0,065 dan variabel Kualitas Layanan sebesar 0,865. Dengan demikian, seluruh nilai signifikansi variabel independen > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,648	1,375		1,199	0,234
	Fitur Aplikasi	0,467	0,149	0,325	3,127	0,002
	Efektivitas Penggunaan	0,456	0,120	0,380	3,807	0,000
	Kualitas Layanan	0,285	0,117	0,231	2,437	0,017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji regresi linear berganda dapat disusun dan diinterpretasikan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan (Y)} = 1,648 + 0,467 \text{ Fitur Aplikasi (X}_1\text{)} + 0,456 \text{ Efektivitas Penggunaan (X}_2\text{)} + 0,285 \text{ Kualitas Layanan (X}_3\text{)} + e$$

5. Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,648	1,375		1,199	0,234
	Fitur Aplikasi	0,467	0,149	0,325	3,127	0,002
	Efektivitas Penggunaan	0,456	0,120	0,380	3,807	0,000
	Kualitas Layanan	0,285	0,117	0,231	2,437	0,017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)



Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis tabel di atas adalah sebagai berikut:

a. Variabel Fitur Aplikasi (X_1)

Hipotesis 1: Diduga adanya pengaruh Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, variabel Fitur Aplikasi memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,127. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,002 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,66177 ($3,127 > 1,66177$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien B (*understandardized coefficients*) menunjukkan nilai yang positif, yang berarti arah pengaruhnya positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Fitur Aplikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

b. Variabel Efektivitas Penggunaan (X_2)

Hipotesis 2: Diduga adanya pengaruh Efektivitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, variabel Efektivitas Penggunaan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,807. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,66177 ($3,807 > 1,66177$), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Koefisien B (*understandardized coefficients*) menunjukkan nilai yang positif, yang berarti arah pengaruhnya positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

c. Variabel Kualitas Layanan (X_3)

Hipotesis 3 : Diduga adanya pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, variabel Kualitas Layanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,017 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,437. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,017 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,66177 ($2,437 > 1,66177$), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Koefisien B (*understandardized coefficients*) menunjukkan nilai yang positif, yang berarti arah pengaruhnya positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1024,819	3	341,606	105,674	0,000 ^b
	Residual	294,170	91	3,233		
	Total	1318,989	94			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Efektivitas Penggunaan, Fitur Aplikasi						

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Dari hasil uji simultan (uji F), dapat dijelaskan hasil hipotesis penelitian ini sebagai berikut:



Hipotesis 4 : Diduga adanya pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 105,674. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,097 ($105,674 > 3,097$), maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Koefisien B (*understandardized coefficients*) pada uji t juga menunjukkan nilai positif, yang berarti seluruh variabel independen memiliki arah pengaruh yang positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,881 ^a	0,777	0,770	1,79795
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Efektivitas Penggunaan, Fitur Aplikasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis SPSS *model summary* menunjukkan nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,770 atau 77%. Hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu dapat dijelaskan oleh variabel Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan sebesar 77%, sedangkan sisanya sebesar 23% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Artinya, semakin baik fitur yang tersedia pada aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Tingginya tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh kelengkapan fitur yang saling melengkapi, kesesuaian fitur dengan kebutuhan pelanggan, tampilan yang menarik, serta kemudahan penggunaan yang membantu pelanggan menemukan layanan dengan cepat tanpa memerlukan banyak bantuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Khotijah et al. (2022) dan Apriliani et al. (2025) yang menyatakan bahwa fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Efektivitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel efektivitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Artinya, semakin efektif aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Tingginya tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kemudahan memahami cara kerja aplikasi, kesesuaian fungsi dengan kebutuhan pelanggan, serta kemampuan aplikasi dalam



membantu menyelesaikan layanan kelistrikan secara cepat, tepat dan efisien. Sebagian besar pelanggan juga merasa bahwa aplikasi telah memenuhi harapan mereka, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian layanan dan kemudahan akses, sehingga memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi (2024) dan Zakiah (2023) yang menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh keakuratan dan keandalan informasi, konsistensi layanan dalam merespons keluhan dan permintaan, serta ketepatan solusi yang diberikan melalui aplikasi. Pelanggan juga menilai bahwa aplikasi menyediakan informasi yang jelas, prosedur layanan yang mudah dipahami, kepastian waktu penyelesaian, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, tampilan aplikasi yang menarik dan navigasi menu yang mudah turut memperkuat persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan aplikasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Batubara et al. (2022) dan Rahman (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap fitur aplikasi yang lengkap, mudah digunakan dan mampu memenuhi berbagai kebutuhan layanan kelistrikan. Efektivitas penggunaan aplikasi yang mudah dipahami, sesuai kebutuhan, serta mendukung penyelesaian layanan dengan cepat dan tepat turut memberikan pengalaman penggunaan yang lancar dan nyaman bagi pelanggan. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN *Mobile* dinilai baik karena mampu merespons keluhan, pertanyaan dan permintaan dengan cepat, tepat dan konsisten, serta memberikan informasi yang jelas dan dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan bahwa PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu telah berhasil menghadirkan aplikasi yang efektif dan berkualitas dalam memberikan layanan kelistrikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil perbandingan koefisien Beta (*standardized coefficients*), variabel efektivitas penggunaan memiliki nilai Beta sebesar 0,380, lebih tinggi dibandingkan variabel fitur aplikasi (0,325) dan kualitas layanan (0,231). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan. Efektivitas menjadi faktor paling dominan karena pelanggan cenderung merasa lebih puas ketika aplikasi mampu bekerja dengan cepat, tepat dan membantu mereka menyelesaikan layanan kelistrikan secara efisien. Aplikasi yang efektif akan lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, sehingga memberikan dampak yang lebih besar terhadap tingkat kepuasan mereka dibandingkan variabel lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Pengujian secara parsial membuktikan bahwa fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
2. Pengujian secara parsial membuktikan bahwa efektivitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
3. Pengujian secara parsial membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
4. Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu diharapkan dapat meningkatkan kualitas fitur pada aplikasi PLN *Mobile* agar lebih lengkap, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pembaruan fitur secara berkala, perbaikan tampilan antarmuka, serta peningkatan stabilitas aplikasi perlu dilakukan untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu diharapkan dapat meningkatkan efektivitas aplikasi PLN *Mobile* agar mampu membantu pelanggan memenuhi kebutuhan kelistrikan secara tepat waktu dan memberikan manfaat yang nyata. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyediaan panduan penggunaan yang jelas, penyederhanaan alur layanan, perbaikan kinerja sistem, serta penyajian informasi yang akurat agar aplikasi lebih mudah digunakan dan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih memuaskan bagi pelanggan.
3. PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi PLN *Mobile* melalui penyediaan informasi dan prosedur layanan yang jelas, kepastian waktu penyelesaian, serta respons yang cepat terhadap pengaduan pelanggan. Peningkatan keakuratan dan pembaruan informasi secara berkala serta penguatan layanan digital perlu dilakukan agar penggunaan aplikasi lebih nyaman, efisien dan mendorong peningkatan kepuasan serta penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.
4. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan pelanggan, kemudahan penggunaan, pemanfaatan teknologi, persepsi risiko atau faktor teknologi lainnya. Penelitian pada wilayah atau unit PLN yang berbeda juga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan digital PLN *Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirilanda, A. B., Suprayitno, E., & Nasution, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Perbaungan. *JRMB: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, 8(1), 8–15.
- Angraini, N., Apriani, R., & Desiana, L. (2024). Pengaruh Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Mobile* Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 5(6), 1–12.
- Aprilliani, S., Trianti, K., & Widayawati, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Beyond BSI. *JIAGABI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Bisnis*, 14(2), 618–627.



- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). Laporan Survei Internet APJII 2024: Potret Perilaku Pengguna Internet di Indonesia.
- Assiroj, P., Susaningsih, C., & Wijaya, G. J. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Arsip Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 31–54.
- Dewi, N. K. A. P. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan (Skripsi, Politeknik Negeri Bali). Politeknik Negeri Bali.
- Febriyanti, F., & Syamsir, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Koto Tuo. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 22198-22206.
- Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 26. In Badan Penerbit Universitas Diponegoro (10th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, M. B., & Rani, H. A. D. (2023). Buku Ajar Interaksi Manusia dan Komputer. Universitas Semarang.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2), 541–551.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (15th edition)*. Pearson Education.
- Laudon, K.C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed)*. Pearson.
- Lengkey, G.R., Mandey, S.L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 62–71.
- Milasari, L. D., Setyadi, H. J., & Irsyad, A. (2023). Pengaruh Fitur Aplikasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi BCA *Mobile* di Kota Samarinda. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(3), 122–128.
- Rahman, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 301–310.
- Sanjaya, A., Sanjaya, I.N.S., & Winaya, N. N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan. Skripsi, Politeknik Negeri Bali.
- Setiya, Y. W., Prasetya, D., & Handayani, S. (2023). Pengantar Aplikasi *Mobile*. Jakarta: Uhamka Press.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.



- Susanto, E., & Nugroho, A. (2021). Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Menggunakan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, 9(3), 199–208.
- Susianti, D., & Anggraeni, R. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(3), 797–810.
- Wicaksana, W. (2020). Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada Suatu Bisnis. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 317–323.
- Yoga P., E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Universitas Islam Malang.