

**Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro)**

**Nurdin Wahid<sup>1</sup>, Ratmono<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail: [nurdin.wahid.a63@gmail.com](mailto:nurdin.wahid.a63@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan kemudahan sebagai pengguna aplikasi PLN *Mobile* ULP Metro. Dengan teknik pengambilan yaitu dengan *accidental sampling* dengan waktu pengambilan sampel selama 30 hari yang didapatkan sebanyak 97. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah *explanatory research* yaitu dengan pendekatan kuantitatif yaitu wawancara, *corresponden*, dan kuisisioner. Didalam penelitian ini alat analisis yang dipakai ialah analisis regresi linier berganda, untuk mengetahui variabel dependen dan independen dengan alat bantu program komputer *SPSS Versi 16 For Windows*. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan adanya pengaruh pada *E-Service Quality* dan kemudahan aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan ULP Metro. Berdasarkan hasil analisis, data yang diperoleh adalah  $F_{hitung} 46.857 > 3.09$  yang ditunjukkan dengan regresi linier dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,499 pengaruh *e-service quality* dan kemudahan sebesar 49,9% dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan dan 50,1% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality*, Kemudahan, kepuasan pelanggan, PLN *MOBILE*

**Abstract**

This study aims to determine the effect of *e-service quality* and convenience as a user of the PLN *Mobile ULP* Metro application. With the technique of data collecting namely *accidental sampling* with a sampling time of 30 days obtained as many as 97 sample. In this study, the method used is *explanatory research* with a quantitative approach, namely interviews, correspondences, and questionnaires. In this study, the analytical tool used is multiple linear regression analysis. The determination of the dependent and independent variables were processed with the computer program *SPSS Version 16 For Windows*. The results of research that have been conducted by researchers show an influence of *E-Service Quality* and the ease of the PLN *Mobile* application on customer satisfaction of ULP Metro. Based on the results of the analysis, the data obtained is  $F\text{-count } 46,857 > 3.09$ , which is shown by linear regression with a coefficient of determination ( $R^2$ ) 0.499. The effect of *e-service quality* and convenience is 49.9% can be explained by customer satisfaction variables and the other 50.1% is influenced or explained by other variables not discussed in this study.

**Keywords:** *E-Service Quality*, Ease, customer satisfaction, PLN *MOBILE*

**I. PENDAHULUAN**

Pada jaman globalisasi sekarang ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan cukup pesat dengan seiring berjalannya waktu, lebih dari setengah jumlah penduduk khususnya di Indonesia telah menggunakan jaringan internet perkembangan teknologi internet mampu mengambil peranan yang sangat penting untuk mempermudah dan membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan kehidupan karena semua informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat dengan menggunakan internet. Dengan mengikuti

perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan tidak hanya menggunakan sistem konvensional, melainkan perlu juga system pelayanan elektronik (*e-service quality*). *E-service quality* yang juga disebut *E-servQual* adalah versi terbaru dari *service quality*. *E-servQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-service quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan perbelanjaan atau pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan yang berbasis online adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT.PLN (persero). PT.PLN membuat layanan berupa aplikasi bernama *PLN Mobile*.

PLN Mobile merupakan sinergi layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center 123*, Facebook, Twitter, instagram dan Web. PLN Melalui aplikasi *PLN Mobile*, pelanggan dapat mengetahui berbagai informasi mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian kwh listrik, lokasi pembayaran melalui banking terdekat serta informasi status/progres permohonan dan pengaduan. Dengan adanya layanan aplikasi ini khususnya bagi pelanggan PLN diharapkan dapat mendukung perbaikan tata keola pengaduan dan keluhan pelanggan menjadi lebih maksimal. Selain itu aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT.PLN (persero). *PLN Mobile* menjanjikan pelanggan mendapatkan informasi cepat, tepat dan akurat. (sumber: website PT. PLN). Menu utama dari *PLN Mobile* yaitu informasi tagihan, informasi tarif terbaru, pengaduan dan permohonan. Dengan adanya aplikasi *PLN Mobile*, diharapkan PLN mampu menjangkau pelanggan di seluruh Indonesia dengan mempermudah layanan dalam penambahan daya listrik.

Tingginya partisipasi masyarakat di Kota Metro dalam pelayanan *online*, Namun Pengguna Aplikasi *PLN Mobile* di kalangan masyarakat kota Metro masih sangat sedikit, menurut hasil survey awal yang penulis lakukan kepada pengguna fitur jasa pelayanan PT.PLN di kota Metro masih di dominasi oleh *Contact Center 123*, Penulis melakukan survei awal wawancara di lakukan kepada 10 masyarakat kota Metro, 5 orang menggunakan *Contact Center 123*, 2 orang diantaranya menggunakan situs Web PLN, 1 orang diantaranya memilih untuk datang langsung ke Unit Layanan Pelanggan (ULP) dan 2 orang menggunakan Aplikasi *PLN Mobile*, dari 2 orang yang menggunakan Aplikasi *PLN Mobile* mengatakan masih adanya masalah kurang akuratnya system GPS di aplikasi, sering *log out* dengan sendiri dan masih lambat dalam proses pengecekan token listrik oleh pelanggan. Penggunaan Aplikasi *PLN Mobile* di kalangan masyarakat Metro menggambarkan seberapa pengaruh *e-service quality* dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi *PLN Mobile*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penelitian ini diberi judul “Pengaruh *e-service quality* dan kemudahan aplikasi *pln mobile* terhadap kepuasan pelanggan (pada unit layanan pelanggan pln metro)”.

## II. KAJIAN TEORI

### a. Manajemen Pemasaran

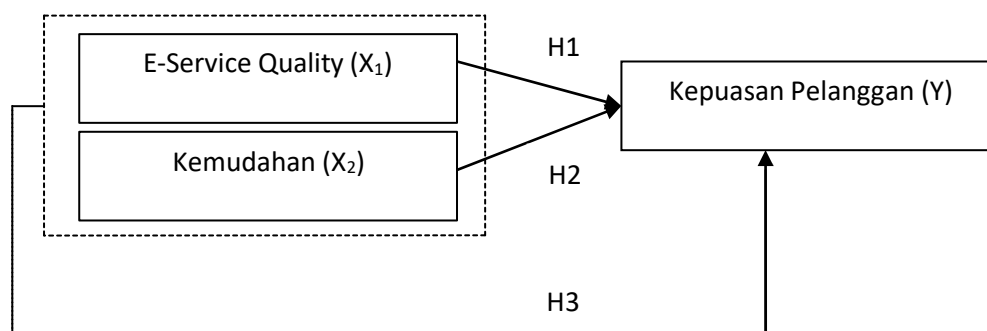
Menurut Tjiptono (2011:2) “manajemen pemasaran merupakan system total bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional.” sedangkan menurut Malau (2017:1252) “pemasaran merupakan aktivitas, mengatur lembaga, dan proses untuk menciptakan, berkomunikasi, memberikan, dan bertukar, penawaran yang memiliki nilai bagi klien, mitra dan masyarakat pada umumnya”. *E-Service Quality*, Menurut (Santos, 2003) dalam jurnal Bai Pengfei *E-service Quality* dapat diartikan dengan mengevaluasi secara keseluruhan dari pelanggan mengenai sangat baik kualitas dari pelayanan elektronik yang diberikan kepada pelanggan dipasar online.

**b. Pengertian Kemudahan**

Menurut Davis (1989) dalam Amijaya (2010:39) mendefinisika kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan memudahkan di gunakan. Kemudahan menurut Jogiyanto (2007:115) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, kemudahan penggunaan dalam mudah dalam mempelajari, mudah dipahami, simple dan mudah mengoprasikannya (Jogiyanto, 2007:129)

**c. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Fandy Tjiptono (2011:146) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan.



**Gambar 2.1 kerangka pemikiran**

**Hipotesis penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian didasarkan pada teori, bagan teori dan kerangka berfikir teoritik. Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan sebelumnya, maka terdapat hipotesis pada penelitian ini yang bisa dirumuskan sebagai berikut :

- H1 = E-Service Quality (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan(Y)
- H2 = Kemudahan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan(Y)
- H3= E-Service Quality (X1), Kemudahan (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan(Y)

**III. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode penjelasn (*explanatory research*), yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel independen. Menurut Umar (1999:36) penelitian eksplanatory adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. dengan menggunakan metode ini peneliti akan mengklarifikasi adakan hubungan antar varibel independen yaitu *E-Service Quality*, dan kemudahan dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah program SPSS (*Statistical Packages For The Social Science*) 16.0.

**a. Populasi**

Populasi menurut Arikunto Suharsimi (1998:117) merupakan keseluruhan objek

penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan ULP Metro yang menggunakan aplikasi PLN Mobile sebagai jasa pelayanan elektronik, sampai saat ini peneliti baru menemukan 153 orang pelanggan ULP Metro yang menggunakan aplikasi PLN Mobile, menurut data yang telah diberikan dari ULP PLN Metro.

**b. Sampel**

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Accidental sampling*, Menurut Sugiyono (2011;85) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data, dan diperoleh jumlah responden nya yaitu 97 responden.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil**

**a. Analisis Regresi Linier Berganda**

Dalam analisis ini variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Adapun hasil uji homogenitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.312	5.092		3.989	.000
	x1	.301	.065	.386	4.619	.000
	x2	.396	.077	.432	5.167	.000

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.312	5.092		3.989	.000
	x1	.301	.065	.386	4.619	.000
	x2	.396	.077	.432	5.167	.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.12 dapat dirumuskan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

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

$$Y = 20.312 + 0,301X_1 + 0,396 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : kepuasan pelanggan

$\alpha$  : konstanta

X<sub>1</sub> : *E-Service Quality*

X<sub>2</sub> : Kemudahan

$\beta_1$  : Koefisien regresi variabel *E-Service Quality*

$\beta_2$  : Koefisien regresi variabel Kemudahan

e : *standard Error*

berdasarkan persamaan tersebut diuraikan adalah sebagai berikut :

- a. Konstanta ( $\alpha$ ) = 20.312 ini menunjukkan tingkat konstanta, dimana jika variabel *E-Service Quality*, dan kemudahan adalah 0, maka kepuasan pelanggan PT.PLN Persero ULP Metro sebesar 20.312
- b. Koefisien  $\beta_1$  (X<sub>1</sub>) = 0,301 ini menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain, atau jika variabel *E-Service Quality* ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Metro akan meningkat sebesar 0,301 dengan asumsi variabel tetap
- c. Koefisien  $\beta_2$  (X<sub>2</sub>) = 0,396 ini menunjukkan variabel kemudahan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau dengan kata lain, jika variabel ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Metro akan meningkat sebesar 0,396 dengan asumsi variabel tetap.

#### **b. Uji Parsial (Uji t)**

Dalam Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel independent secara individual menerangkan variasi variabel dependent. Uji t dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 adalah dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel . apabila ttabel < thitung maka Ho di tolak dan Ha diterima. Sedangkan apabila ttabel > thitung, maka Ho di terima dan Ha di tolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa :

##### **1. *E-Service Quality* (X<sub>1</sub>)**

Variabel *E-Service Quality* memiliki thitung sebesar 4.619 sedangkan nilai ttabel sebesar 1,984. dengan demikian nilai thitung (4.619) > ttabel (1,984) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 > 0,05. Hal ini disimpulkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN ULP Metro, jadi jika variabel *E-Service Quality* ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Maka kesimpulannya

Ho ditolak dan Ha diterima

2. Kemudahan (X2)

Kemudahan memiliki nilai thitung sebesar 5.167 sedangkan nilai ttabel sebesar 1,984. Dengan demikian nilai thitung (5.167) > ttabel (1,984) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Metro, jadi jika variabel Kemudahan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Maka kesimpulannya Ho ditolak dan Ha diterima

**c. Uji Simultan (Uji F)**

Dalam uji statistik F bahwasanya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Kriteria kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 = adalah dengan membandingkannya nilai Fhitung dengan Ftabel apabila Ftabel < Fhitung, maka Ho diterima dan Ha ditolak, apabila Ftabel > Fhitung, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Adapun hasil Uji F adalah :

**Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3731.985	2	1865.993	46.857	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3743.355	94	39.823		
Total		7475.340	96			

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Berdasarkan data dari tabel 4.13 jadi disimpulkan variabel *E-Service Quality*, dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Metro di kota metro. Hal ini tersebut dapat dilihat dari nilai Fhitung adalah 46.857 lebih besar dari pada 2 dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari pada 0,05 dan diperoleh nilai Fhitung > Ftabel yang diperoleh dengan melihat tabel F dengan menggunakan keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , nilai  $df1=3$ , dan  $df2=(n-k-1) = 97-2-1= 94$ , maka nilai Ftabel adalah sebesar 3.09. Dengan demikian diperoleh nilai Fhitung > Ftabel (46.857 > 3.09). Berdasarkan pengujian hipotesis maka Ho ditolak dan Ha diterima.

**d. Uji R<sup>2</sup> Diterminasi**

Berdasarkan pengertian Koefisien diterminasi adalah sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel dependennya. Dengan koefisien diterminasi dapat melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan apakah perubahan variabel (*E-Service Quality*, *kemudahan*) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan pelanggan) pada proporsi

yang sama. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat sebaliknya apabila koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Hasil  $R^2$  adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Hasil  $R^2$  Diterminasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 <sup>a</sup>	.499	.489	6.311

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Berdasarkan tabel 4.14 jadi disimpulkan bahwa *R Square* sebesar 0.499 sebesar 49.9% variabel (*E-Service Quality, kemudahan*) dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan. sedangkan variabel 50.1% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**e. Hipotesis statistik**

**1. *E-Service Quality* (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \beta X_1Y, \leq 0$ , Tidak terdapat pengaruh positif antara *E-Service Quality* (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

$H_1 : \beta X_1Y, > 0$ , terdapat pengaruh positif antara *E-Service Quality* (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan Uji Hipotesis statistik adalah hasil koefisien  $\beta$  dan thitung dengan menggunakan *SPSS v 16* dapat disajikan pada tabel 4.15 di bawah ini :

**Tabel 4.15 Hasil Pengujian Berpengaruh Positif dan Signifikan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Sampel	Koefisien $\beta$	thitung	ttabel ( $\alpha=0,05$ )
97	0,301	4.619	1,984

Sumber : Pengolahan data *SPSS 16*

Berdasarkan kesimpulan pengujian tabel 4.15 menunjukkan koefisien variabel *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan  $\beta= 0,301$  yang memiliki nilai thitung 4.469 lebih besar dari nilai ttabel ( $\alpha= 0,05$ )= 1,984. Karena thitung > ttabel maka koefisien  $\beta$  positif dan signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

## 2. Kemudahan (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut :

Ho :  $\beta X_2Y, \leq 0$ , Tidak terdapat pengaruh positif antara Kemudahan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H2 :  $\beta X_2Y, > 0$ , Terdapat pengaruh positif antara Kemudahan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan Uji Hipotesis statistik adalah hasil koefisien  $\beta$  dan thitung dengan menggunakan SPSS v 16 dapat disajikan pada tabel 4.16 di bawah ini :

**Tabel 4.16 Hasil Pengujian Berpengaruh Positif dan Signifikan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Sampel	Koefisien $\beta$	thitung	ttabel ( $\alpha=0,05$ )
97	0,396	5.167	1,984

Sumber : Pengolahan data SPSS 16

Berdasarkan kesimpulan pengujian tabel 4.16 menunjukkan koefisien variabel kemudahan terhadap kepuasan pelanggan  $\beta= 0,396$  yang memiliki nilai thitung 5.167 lebih besar dari nilai ttabel ( $\alpha= 0,05$ )= 1,984. Karena thitung  $>$  ttabel maka koefisien  $\beta$  positif dan signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa kemudahan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

## B. Pembahasan

Dari beberapa kesimpulan jadi dari keseluruhan dapat dimaknai dan dibahas informasi secara objektif sebagai berikut :

### 1. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dari penelitian diperoleh hasil bahwa E-Service Quality (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan elektronik atau E-Service Quality yang dilakukan diinternet untuk memberikan fasilitas kegiatan pembelian produk ataupun jasa dan distribusi secara efektif dan efisien mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti yang dikatakan (Santos, 2003) dalam jurnal Bai Pengfei E-service Quality dapat diartikan dengan mengevaluasi secara keseluruhan dari pelanggan mengenai sangat baik kualitas dari pelayanan elektronik yang diberikan kepada pelanggan dipasar online. Hal temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno Setyorini (2017) bahwa variabel E-service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile

### 2. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen telah merasakan dan menilai kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi PLN Mobile dalam kegiatan yang bersangkutan dengan PLN. seperti yang dikatakan Kotler Iqbaria dalam Amijaya (2010:14) kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi

persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan teknologi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Wildan, (2019) variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna OVO sebagai dompet digital.

### **3. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan secara bersama-sama *E-Service Quality*, dan Kemudahan terhadap kepuasan pelanggan**

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa variabel *Eservice Quality* (X1), dan Kemudahan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah mekanisme pelayanan *secara online* yang dilakukan melalui internet untuk melakukan transaksi pembelian listrik atau yang berhubungan dengan PLN oleh pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan, terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan akan menciptakan kepuasan pelanggan akan meningkat.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Keimpulan**

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Variabel E-Service Quality* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ini terlihat dari nilai  $\beta=0,301$  nilai thitung 4.619 lebih besar dari nilai ttabel ( $\alpha=0,0.5$ )= 1,984, karena thitung > ttabel maka koefisien  $\beta$  positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pelayanan yang dilakukan diinternet melalui aplikasi PLN *Mobile* sebagai media penyedia pelayanan online dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan PT.PLN ULP Metro.
2. Variabel kemudahan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemakaian aplikasi PLN *Mobile*. ini terlihat dari nilai  $\beta=0,396$  nilai thitung 5.167 lebih besar dari nilai ttabel ( $\alpha=0,0.5$ )= 1,984, karena thitung > ttabel maka koefisien  $\beta$  positif dan signifikan. Hal ini membuat kemudahan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* untuk mendapatkan pelayanan, serta memberikan jasa secara tepat dan cepat serta kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan membuat kesan yang positif bagi pelanggan sehingga membuat kepuasan bagi pelanggan PT.PLN ULP Metro semakin meningkat .
3. *E-Service Quality* dan Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pelayanan yang dilakukan diinternet melalui aplikasi PLN *Mobile* sebagai media pelayanan online menciptakan kepuasan bagi pelanggan, kemudian jika persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* untuk mendapatkan pelayanan, serta memberikan jasa secara tepat dan cepat serta kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan membuat kesan yang positif bagi pelanggan sehingga membuat kepuasan bagi pelanggan PT.PLN ULP Metro semakin meningkat.

### **B. Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam hasil penelitian, menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Kota Metro. Oleh karena itu, PT.PLN harus memperbaiki terus teknologi di aplikasi *PLN Mobile* yang baik sehingga dapat digunakan dengan cepat

sehingga *E-Service Quality* lebih disukai daripada jasa-jasa pelayanan yang lain sehingga kepuasan pelanggan semakin meningkat.

2. Berdasarkan penelitian, Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Kota Metro. Sebaiknya PT.PLN (Persero) Kota Metro meningkatkan kemampuan kemampuan aplikasi PLN *Mobile* agar lebih baik dan lebih lancar ketika digunakan dalam memberikan pelayanan baik itu konsistensi kerja maupun memberikan jasa secara cepat dan tepat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di PT.PLN ULP Kota Metro.
3. Hendaknya PT.PLN (Persero) Kota Metro meningkatkan untuk terus meningkatkan *E-Service Quality* dan Kemudahan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* itu sendiri agar masyarakat lebih antusias dan semakin banyak untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* pada segala aktifitas yang berhubungan dengan PLN.
4. Dalam penelitian selanjutnya disarankan agar menambah variabel independen lainnya selain *E-Service Quality* dan Kemudahan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan agar lebih melengkapi penelitian ini, karena masih banyak variabel-variabel lainnya yang dapat dijadikan penelitian yang mungkin masih bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **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*, 4(1).
- Arifah, N. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Repurchase Intention Pada Toko Akuniwashop Klaten Di Marketplace Shopee. IAIN Surakarta.
- Fadillah, D. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan terhadap Konsumen [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41027>
- Fitria, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM TIRTA JE'NEBERANG KABUPATEN GOWA. Muhammadiyah Makasar.
- Kristianto, W. (2011). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping (Studi Pada Pelanggan Online Shopping di Forum Jual Beli/FJB Kaskus.us Regional Malang). Bariwijaya Malang.
- Ndun, L. A. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(1).
- Rinjani, D. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai) [Universitas Sumatera Utara]. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/15455>
- Rinaldi, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka di kota 80 Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(2).

## **Jurnal Manajemen Diversifikasi**

Vol. 2. No. 3 (2022)

Syahara, Palillati, A., & Yusuf, H. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (The Effect of Information Quality, System Quality and Service Quality on Student Satisfaction). *Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 4(1).

Utamie, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online. Muhammadiyah Surakarta.

Viona, D. R. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1).