

ABSTRAK

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 dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu selama empat tahun terakhir, yaitu periode 2022-2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 95 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi (R^2) menggunakan program IBM SPSS versi 27. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan memiliki nilai positif yang artinya memiliki hubungan searah, dimana peningkatan pada masing-masing variabel bebas (independen) akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel 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. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan 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. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebesar 77% variabel-variabel bebas (independen) dalam model mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan, sementara 23% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

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 of PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. The population in this study includes all customers who use the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu during the last four years, namely the period 2022-2025. This study uses a quantitative method with a sample of 95 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and literature studies. Data analysis techniques used include multiple linear regression analysis, t-test, f-test, and coefficient of determination (R^2) test using the IBM SPSS program version 27. The results of the multiple linear regression analysis show that the regression coefficient value of the application feature variable, effectiveness of use and service quality has a positive value which means it has a unidirectional relationship, where an increase in each independent variable will be followed by an increase in customer satisfaction. The results of the t-test show that partially the application feature variable, effectiveness of use and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction in using the PLN Mobile application of PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. The results of the F test show that simultaneously the application features, effectiveness of use and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction in using the PLN Mobile application of PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. The results of the coefficient of determination (R^2) test show that 77% of the independent variables in the model are able to explain the customer satisfaction variable, while the remaining 23% are influenced by other factors not included in this research model.

Keywords : *Application Features, Usage Effectiveness, Service Quality, Customer Satisfaction*