

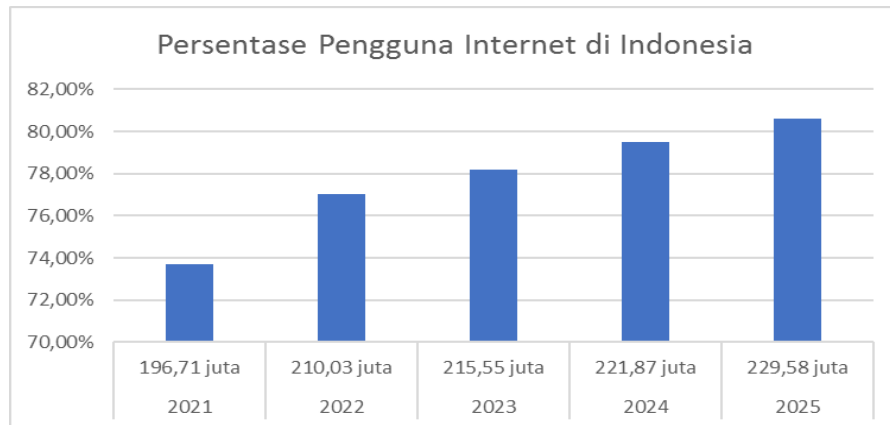
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat dalam bidang informasi dan komunikasi, telah terjadi perubahan besar dalam cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan. Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah membuatnya menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari, terutama dalam memperoleh informasi dengan lebih cepat dan efisien. Salah satu bukti nyata dari perkembangan ini adalah internet, yang telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor industri dan aktivitas manusia (Laudon, 2020).

Keberhasilan dalam memanfaatkan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan, tetapi juga nilai tambah bagi penggunanya. Sebaliknya, kegagalan dalam penerapannya dapat menimbulkan pengalaman buruk akibat kendala yang diterima. Penerimaan pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan teknologi digital (Normalini et al., 2021). Oleh karena itu, penting bagi pengembang sistem untuk memastikan teknologi yang diciptakan tidak hanya inovatif, tetapi juga mudah diterima dan dimanfaatkan dengan baik secara berkelanjutan. Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat diikuti oleh peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan layanan digital dalam berbagai aspek kehidupan. Peningkatan jumlah pengguna internet tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII (2025)

Gambar 1.1
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Periode 2021-2025

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun 2021 hingga 2025 terus mengalami peningkatan. Mayoritas pengguna internet berasal dari Generasi Z sebesar 39,02%, Generasi Milenial sebesar 36,18% dan Generasi X sebesar 24,80% (APJII, 2025). Ketiga kelompok ini merupakan segmen usia yang paling aktif menggunakan layanan digital, sehingga akses terhadap teknologi digital semakin luas dan penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini didorong oleh tarif internet yang terjangkau, meningkatnya penggunaan *smartphone* sebagai platform utama layanan, serta berkembangnya *e-commerce*, media sosial dan aplikasi layanan publik yang mempermudah akses informasi dan meningkatkan kualitas layanan secara online.

Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat menuntut pelaku bisnis untuk memahami dan memanfaatkannya dalam kegiatan usaha guna meningkatkan daya saing, mempermudah pelanggan, memberikan solusi dan meningkatkan kepuasan agar pelanggan tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dalam jangka panjang (Astini, 2020). Secara umum, penggunaan teknologi cenderung memiliki pandangan positif terhadap teknologi yang tersedia,

meskipun pandangan negatif dapat muncul akibat pengalaman buruk yang diterima setelah menggunakan teknologi tersebut.

Salah satu cara perusahaan mengikuti perkembangan teknologi digital adalah dengan memanfaatkan fitur elektronik pada *smartphone* untuk memberikan kemudahan layanan. Berdasarkan penelitian oleh Prasetya et al. (2022) diketahui bahwa PT PLN telah mengimplementasikan fitur layanan berbasis online. Salah satu perusahaan yang menerapkannya adalah PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, yaitu sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola seluruh aspek kelistrikan, seperti pemasangan instalasi listrik baru, penanganan gangguan listrik, serta perubahan atau penyesuaian daya sesuai kebutuhan konsumen.

Untuk meningkatkan kemudahan bagi pelanggan, PT PLN (Persero) menghadirkan aplikasi PLN *Mobile* sebagai solusi praktis dalam mendapatkan informasi dan berinteraksi langsung dengan perusahaan. Aplikasi PLN *Mobile* adalah suatu Aplikasi *Mobile Customer Self Service* yang dirancang untuk mempermudah akses terhadap berbagai layanan PLN. Aplikasi ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) serta Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan secara online tanpa perlu datang ke kantor. Melalui fitur-fitur yang tersedia, pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait layanan PLN, serta akses ke layanan *contact center* PLN 123 melalui *Voice over Internet Protocol* (VoIP).

Aplikasi PLN *Mobile* pertama kali diluncurkan pada 31 Oktober 2016 dan secara resmi dirilis oleh direksi PLN di kantor pusat bertepatan dengan upacara

peringatan Hari Listrik Nasional ke-71. Tujuan peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan berbasis elektronik. Dalam penelitian ini, aplikasi PLN *Mobile* telah memasuki tahun ke-9 sejak peluncurannya. Kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci keberlanjutan perusahaan karena berpengaruh pada loyalitas dan citra perusahaan (Yuliana & Purnama, 2021). Meskipun terbilang telah lama dikembangkan untuk mempermudah proses layanan pelanggan, realitanya aplikasi ini masih memiliki beberapa permasalahan.

Selama penulis melaksanakan kegiatan magang industri di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, penulis melakukan pra survei melalui pengamatan langsung dan wawancara terhadap beberapa pelanggan untuk mengetahui berbagai keluhan serta permasalahan yang dialami pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Ditemukan bahwa sebagian pelanggan mengeluhkan fitur aplikasi yang belum berfungsi dengan baik, efektivitas penggunaan masih dirasakan rumit oleh sebagian pelanggan, serta kualitas layanan yang dinilai belum maksimal. Sebagian pelanggan lebih memilih melakukan layanan melalui *call center* 123 atau datang langsung ke kantor dari pada melalui aplikasi. Hal ini diperkuat oleh banyaknya ulasan serta rating negatif yang disampaikan pelanggan melalui aplikasi maupun *Play Store* dan *App Store*. Hal tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* yang sejalan dengan temuan lapangan, di mana jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu masih tergolong rendah yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan dan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero)
ULP Tanjung Batu Periode 2022-2025

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	Tidak Menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	Persentase Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>
1.	2022	27.852	1.957	25.895	7,0%
2.	2023	29.375	2.005	27.370	6,8%
3.	2024	31.061	2.058	29.003	6,6%
4.	2025	32.288	2.110	30.178	6,5%

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

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara jumlah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu dengan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Meskipun jumlah pelanggan meningkat setiap tahunnya, jumlah pengguna aplikasi hanya mengalami peningkatan yang sedikit. Bahkan, persentase pengguna aplikasi justru mengalami penurunan dari 7,0% pada tahun 2022 menjadi 6,5% pada tahun 2025. Tingginya jumlah pelanggan yang tidak menggunakan aplikasi menunjukkan bahwa mereka belum melihat aplikasi PLN *Mobile* sebagai solusi yang efektif dalam mengakses layanan.

Berdasarkan hasil pra survei penelitian terhadap pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, faktor pertama yang menjadi penyebab menurunnya tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* adalah fitur aplikasi yang dinilai belum berfungsi dengan baik. Pelanggan masih mengalami berbagai kendala, seperti keterlambatan atau kegagalan pembelian token listrik, saldo terpotong namun token belum diterima, serta navigasi aplikasi yang kurang intuitif sehingga menyulitkan pengguna menemukan fitur yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Adi & Syam (2025) bahwa pengguna aplikasi digital

masih sering mengalami gangguan teknis dan kesulitan memahami fitur aplikasi. Selain itu, sebagian besar pelanggan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* hanya saat memeriksa tagihan, bukan tertarik untuk mencoba fitur-fitur lain karena adanya fitur baru jarang diperkenalkan. Pelanggan juga menginginkan tambahan fitur baru, seperti pembayaran otomatis, notifikasi pengingat tagihan, serta informasi tagihan yang langsung muncul setelah pemakaian bulan berjalan. Jika perbaikan fitur aplikasi tidak segera dilakukan, pelanggan berpotensi enggan menggunakan aplikasi karena dirasa menambah kerumitan dibandingkan manfaatnya (Khotijah & Yunita, 2024).

Selanjutnya, efektivitas penggunaan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun penerapan aplikasi PLN *Mobile* masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti kinerja aplikasi yang kurang stabil, proses login lambat, *bug sistem*, kode verifikasi yang terkadang tidak masuk sama sekali, serta aplikasi yang sering keluar sendiri secara tiba-tiba. Kemudian, kurangnya edukasi dan sosialisasi penggunaan dari pihak PLN menyebabkan pemahaman pelanggan terhadap manfaat aplikasi masih rendah (Sulistyowati, 2023). Selain itu, pelanggan yang berusia lanjut kesulitan dalam mengingat *password* dan memahami navigasi menu, sehingga aplikasi PLN *Mobile* belum sepenuhnya ramah bagi semua kalangan (Hidayah & Prabowo, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi untuk meningkatkan efektivitas penggunaan belum berjalan sesuai harapan, sehingga pelanggan masih cenderung datang ke kantor PLN dan berinteraksi langsung dengan petugas untuk memperoleh layanan kelistrikan, sebagaimana terdapat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Pelanggan yang Memanfaatkan Aplikasi PLN Mobile dalam Melakukan Layanan di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Periode 2022-2025

Periode	Jumlah Pelanggan (Pasang Baru, Tambah Daya dan Penerangan Sementara)		
	Melalui Aplikasi PLN Mobile	Datang Langsung ke Kantor	Persentase Pelanggan yang Memanfaatkan Aplikasi
2022	347	1.062	32,7%
2023	318	1.205	26,4%
2024	291	1.395	20,9%
2025	256	1.417	18,1%
Rata-Rata Persentase			24,52%

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

Data pada Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi PLN Mobile mengalami penurunan setiap tahunnya, sementara jumlah pelanggan yang datang langsung ke kantor justru meningkat. Kondisi ini mencerminkan bahwa pemanfaatan aplikasi dalam mendukung berbagai layanan kelistrikan masih belum berjalan secara efektif. Rata-rata persentase pelanggan yang memanfaatkan aplikasi PLN Mobile periode 2022-2025 hanya sebesar 24,52% yang menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi masih rendah dalam mendukung peningkatan kepuasan pelanggan dan belum sepenuhnya berperan sebagai saluran utama pelanggan dalam melakukan layanan kelistrikan.

Sementara itu, kualitas layanan juga turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, masih ditemukan berbagai kendala terkait kinerja aplikasi dan kenyamanan pengguna, seperti lamanya respons pengaduan, laporan harus diajukan berulang kali, laporan bahkan dinyatakan selesai tetapi di lapangan belum benar-benar terselesaikan, serta respons aplikasi yang bersifat umum dan

tidak memberikan kejelasan waktu penyelesaian setelah laporan dibuat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* belum sepenuhnya mampu memberikan layanan yang cepat, tanggap dan sesuai harapan pelanggan (Haq, 2022). Selain itu, masih ditemukan permasalahan pada keandalan dan keakuratan informasi, seperti jadwal pemadaman listrik yang muncul setelah pemadaman, ketidaksesuaian jumlah tagihan listrik di aplikasi dengan struk pembayaran resmi, serta tampilan aplikasi yang dinilai kurang ramah pengguna karena penggunaan bahasa yang terlalu baku dan sulit dipahami. Hal ini sejalan dengan penelitian Sihotang & Putri (2022) yang menekankan pentingnya ketepatan, keakuratan, kejelasan pengaduan dan kemudahan penggunaan dalam kualitas layanan digital. Adapun data keluhan pelanggan terkait kualitas layanan aplikasi PLN *Mobile* dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Keluhan Pelanggan Terkait Kualitas Layanan Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Tahun 2025

Jenis Keluhan	Jumlah Kasus	Persentase (%)	Skala Rata-Rata Perminngu
Informasi tagihan tidak akurat dan status pengaduan tidak sesuai kondisi lapangan	132	36%	4-5 kali
Waktu respons lambat dan laporan tidak dilanjuti setelah berjam-jam	108	29%	3-4 kali
Tidak ada kepastian waktu penyelesaian gangguan	64	17%	2-3 kali
Notifikasi pemadaman terlambat muncul sehingga pelanggan tidak sempat melakukan persiapan	43	12%	1-2 kali
Tampilan aplikasi sulit dipahami dan bahasa terlalu baku	20	6%	0-1 kali
Jumlah	367	100%	-

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

Data pada Tabel 1.3 di atas menunjukkan masih terdapat beberapa kendala utama dalam layanan yang disediakan aplikasi PLN *Mobile*. Banyaknya keluhan pelanggan menunjukkan bahwa proses layanan digital masih belum berjalan dengan baik dan stabil. Kondisi ini juga disebabkan oleh keterbatasan tenaga teknis, rendahnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur teknis lapangan, serta keterbatasan sistem dalam memperbarui informasi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, sehingga kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN *Mobile* belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan (Apriasty & Simbolon, 2022).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi digital, masih terdapat beberapa aspek yang belum dieksplorasi secara mendalam. Dari sisi teori, hasil penelitian sebelumnya masih bervariasi, seperti penelitian oleh Khotijah et al. (2022) yang menyatakan bahwa fitur aplikasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara penelitian oleh Yoga (2021) menyatakan bahwa fitur aplikasi dan kualitas layanan berpengaruh positif, namun tidak signifikan. Di sisi lain, penelitian oleh Sanjaya et al. (2023) hanya berfokus pada wilayah Bali Selatan dan belum mencakup wilayah lain seperti Tanjung Batu. Selain itu, penelitian terdahulu hanya berfokus pada aplikasi transportasi dan keuangan seperti Gojek, Grab, BSI *Mobile* dan BCA *Mobile*, sehingga penelitian terhadap aplikasi kelistrikan seperti PLN *Mobile* masih sangat terbatas. Dari sisi waktu, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan sebelum tahun 2025, padahal aplikasi PLN *Mobile* telah mengalami banyak pembaruan dan belum

mengkaji secara komprehensif mengenai pengaruh fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam satu model penelitian.

Penelitian ini memiliki *novelty* atau kebaruan dalam beberapa aspek. Pertama, penelitian ini dilakukan di Tanjung Batu, yaitu wilayah dengan tingkat pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile* yang masih rendah dan karakteristik pelanggan yang berbeda, sehingga memberikan pandangan baru tentang perilaku pelanggan dalam penggunaan layanan digital. Kedua, penelitian tentang aplikasi kelistrikan seperti PLN *Mobile* masih terbatas, padahal listrik berperan penting dalam kehidupan sehari-hari karena merupakan kebutuhan utama masyarakat. Ketiga, penelitian ini menggunakan kombinasi variabel yang komprehensif dan belum banyak dikaji dalam penelitian serupa. Keempat, penelitian ini memiliki nilai praktis bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kepuasan digital pelanggan melalui pengembangan aplikasi yang lebih inovatif dan berkualitas. Dengan adanya kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, sehingga dapat menutup kekurangan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang, fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Fitur aplikasi PLN *Mobile* belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna. Beberapa kendala dalam pemanfaatan fitur menunjukkan bahwa inovasi yang dihadirkan masih perlu disempurnakan agar benar-benar mampu menjawab kebutuhan pelanggan.
2. Efektivitas penggunaan aplikasi masih tergolong rendah, ditunjukkan oleh masih banyak pelanggan yang belum mampu memanfaatkan aplikasi secara tepat dan maksimal dalam memenuhi kebutuhan terkait penggunaan listrik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi melalui aplikasi PLN *Mobile* belum berjalan efektif dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi bagi pelanggan.
3. Kualitas layanan melalui aplikasi PLN *Mobile* masih perlu ditingkatkan. Pengguna masih mengalami kendala terkait kecepatan respons, ketepatan informasi dan keandalan aplikasi dalam menindaklanjuti pengaduan. Kondisi ini membuat pengalaman pengguna terhadap layanan digital PLN belum sepenuhnya memuaskan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian yang diteliti, maka terdapat perumusan masalah dalam penelitian yang diteliti, yaitu:

1. Apakah fitur aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?

2. Apakah efektivitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?
4. Apakah fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?

1.4 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti menetapkan batasan agar fokus pada topik yang akan dibahas, serta menghindari keterluasan dan memastikan penelitian dapat secara efektif menggali aspek-aspek yang relevan dan penting dari topik yang dipilih. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang diteliti hanya dilakukan pada pelanggan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
2. Penelitian ini dilakukan di wilayah Tanjung Batu, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik demografi dan infrastruktur digital yang berbeda dibandingkan dengan daerah lain yang telah diteliti.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Tanjung Batu.
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan pada tahun 2025, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi terkini dan dapat berubah

seiring perkembangan teknologi dan layanan PLN *Mobile* di masa depan.

5. Penelitian ini menggunakan variabel fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan sebagai variabel independen.
6. Penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan 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.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi PT PLN (Persero) dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, serta memberikan wawasan bagi PLN dalam mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi *PLN Mobile* agar semakin selaras dengan kebutuhan serta harapan pengguna. Dengan demikian, PLN dapat terus berinovasi dan memperkuat layanan digitalnya sehingga mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan bagi pelanggan sekaligus beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat di era digital.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman, sumber informasi serta bahan masukan bagi semua pihak mengenai dampak dari fitur aplikasi, efektivitas penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi *PLN Mobile* PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sumber referensi bagi mahasiswa jurusan Manajemen, serta penelitian selanjutnya yang akan datang.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa atau melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang berkaitan. Pembaca dapat mengambil pelajaran dari temuan penelitian ini untuk diterapkan dalam konteks bisnis mereka sendiri,

terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang layanan digital agar berjalan dengan lebih efektif, responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi digital, sekaligus mendorong mereka untuk memberikan umpan balik yang membangun kepada penyedia layanan. Dengan adanya hasil penelitian ini, masyarakat akan lebih mudah memperoleh pengalaman penggunaan aplikasi PLN *Mobile* yang lebih baik, karena masalah-masalah yang sering ditemui dapat diidentifikasi dan diperbaiki oleh PLN.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan panduan yang sistematis dan terstruktur kepada pembaca agar mudah memahami penelitian ini. Skripsi ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terbagi atas sub-sub bab yang secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang hal yang mendasari penelitian yang terdiri dari teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan

permasalahan pada penelitian, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis dan hipotesis penelitian yang akan menjadi gambaran dari yang akan diteliti dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini meliputi desain penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, teknik penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, distribusi responden, demografi responden, deskripsi variabel penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari hasil uji hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran dari penelitian ini.