

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA  
APLIKASI PLN MOBILE DI PT PLN (PERSERO) ULP TANJUNG  
BATU**

**SKRIPSI**

**M. FERY FERNADY  
NIM. 180461201023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Fery Fernady  
NIM : 180461201023  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

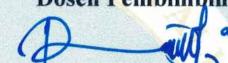
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

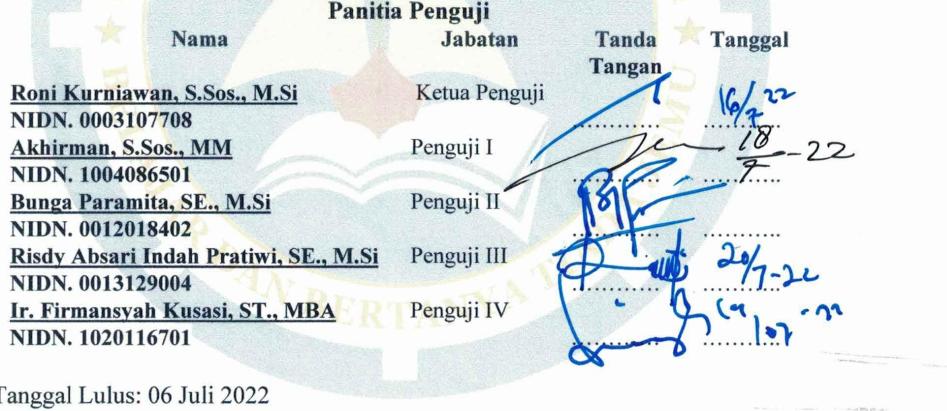
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

  
Akhirman, S.Sos., MM  
NIDN. 1004086501

Dosen Pembimbing II

  
Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si  
NIDN. 0013129004



Tanggal Lulus: 06 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Hj. Asimaul Husna, SE., Ak., MM.CA  
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi Manajemen

  
Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIDN. 1022088504

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : M. Fery Fernady  
NIM : 180461201023  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Seminar Hasil dan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, Juni 2022

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

  
Akhirman, S.Sos., MM  
NIDN. 1004086501

Dosen Pembimbing II

  
Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si  
NIDN. 0013129004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

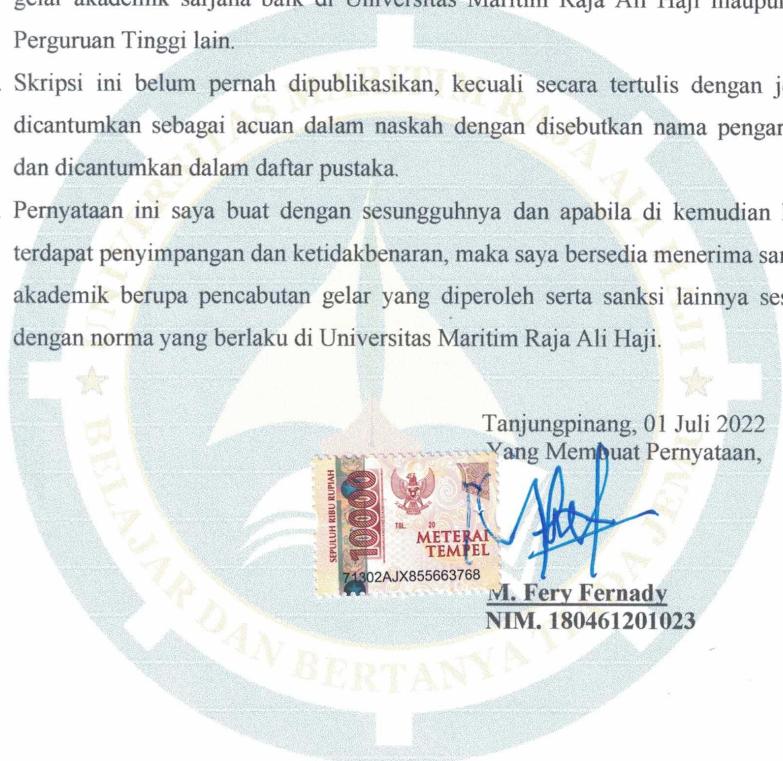
  
Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIDN. 1022088504

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 01 Juli 2022  
Yang Membuat Pernyataan,

  
  
**M. Fery Fernady**  
**NIM. 180461201023**

## ABSTRAK

M. Fery Fernady, 2022: Pengaruh *E-Service Quality* dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Di PT PLN (Persero) ULP Tanjng Batu.  
Dosen Pembimbing: Akhirman, S.Sos., MM; Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *E-Service Qualiy* dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. *e-service quality* dan Informasi adalah sebuah layanan yang berbasis online dengan memanfaatkan internet dan perkembangan teknologi. pelayanan berbasis online ini dimodifikasi dari pelayanan secara langsung dengan menggunakan bantuan smartphone agar mudah digunakan dan melakukan pelayanan dengan jarak jauh, hal ini dikarenakan untuk mengefektifkan dan mengefisiensi pelayanan dan mengikuti revolusi industri 4.0. Aplikasi PLN *Mobile* adalah salah satu bentuk pelayanan secara online dengan memanfaatkan internet dan perkembangan teknologi yang di terapkan di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. metode penelitian kuantitatif merupakan metode penyajian hasil penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, segingga dapat lebih dipahami dan disimpulkan. Data yang diperlukan merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner. Data primer diperoleh dari responden dengan mengisi jawaban tanggapan atau pertanyaan pada kuisioner yang dibagikan kepada pelangan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

**Kata Kunci:** *E-Service Qualiy* dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*

## **ABSTRAC**

M. Fery Fernady, 2022: The Effect of E-Service Quality and Information on Customer Satisfaction as a User of the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) ULP Tanjng Batu.  
mentor lecturer : Akhirman, S.Sos., MM; Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si

This study aims to determine the effect of E-Service Quality and Information on Customer Satisfaction as a User of the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) ULP Tanjng Batu. e-service quality and information is an online-based service by utilizing the internet and technological developments. This online-based service is modified from direct service using the help of a smartphone so that it is easy to use and perform services remotely, this is due to streamline and streamline services and follow the industrial revolution 4.0. The PLN Mobile application is one form of online service by utilizing the internet and technological developments applied at PT PLN (Persero) ULP Tanjng Batu. as for the research method used in this study is quantitative. This research method uses quantitative research methods. quantitative research method is a method of presenting research results in the form of numbers and analysis using statistics, so that it can be better understood and concluded. The data required is primary data, namely data obtained from the results of filling out the questionnaire. Primary data was obtained from respondents by filling in the answers or questions on the questionnaire distributed to the customers of PT PLN (Persero) ULP Tanjng Batu.

Keywords: E-Service Quality and Information on Customer Satisfaction as a User of the PLN Mobile Application

## KATA PENGANTAR

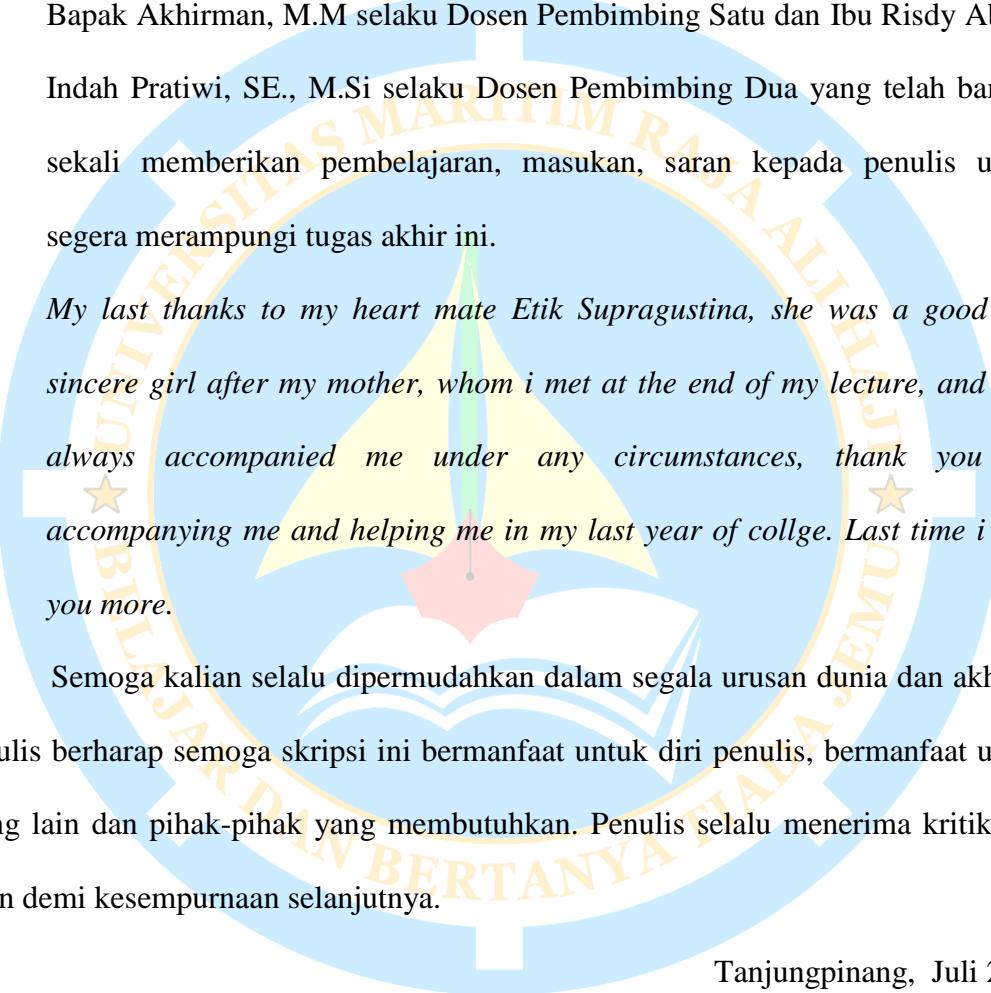


*Alhamdulillahirobbil'alamin,* rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE DI PT PLN (PERSERO) ULP TANJUNG BATU”.**

Shalawat dan salam untuk baginda Rasulullah SAW tercinta: *Allah-humma sholli a-laa Muhammad wa a-laa aa-li Muhammad.* Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dorongan moril maupun bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, sudah sepantasnya apabila dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada:

Ayahandaku, Bapak Teddy Taryana (Alm) Ibundaku, Ibu Tunijah, Nyai Kamisnah, Ayah sambung ku Bapak Said Nurhakim Adek-Adek ku Eca dan Fahrul dan Paman dan Bibik, selama menyelesaikan proposal penelitian ini.

1. Bapak Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajaran kampus yang telah mendukung penulis ketika menempuh studi di kampus.
2. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, Se.Ak., MM.,CA selaku Dekan, Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I sekaligus dosen penasehat akademik penulis.

- 
3. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Bunga Paramita., SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen beserta seluruh Dosen Manajemen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji atas ilmu yang sudah diberikan.
  4. Bapak Akhirman, M.M selaku Dosen Pembimbing Satu dan Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah banyak sekali memberikan pembelajaran, masukan, saran kepada penulis untuk segera merampungi tugas akhir ini.
  5. *My last thanks to my heart mate Etik Supragustina, she was a good and sincere girl after my mother, whom i met at the end of my lecture, and who always accompanied me under any circumstances, thank you for accompanying me and helping me in my last year of collage. Last time i love you more.*

Semoga kalian selalu diper mudahkan dalam segala urusan dunia dan akhirat.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk diri penulis, bermanfaat untuk orang lain dan pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis selalu menerima kritik dan saran demi kesempurnaan selanjutnya.

Tanjungpinang, Juli 2022

M. Fery Fernady

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Identifikasi Masalah.....	7
1.3    Perumusan Masalah .....	7
1.4    Pembatasan Masalah .....	7
1.5    Tujuan Penelitian .....	8
1.6    Manfaat Penelitian .....	8
1.7    Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1    Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) .....	11
2.1.2    Informasi.....	15
2.1.3    Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) .....	19
2.2    Review Penelitian Terdahulu .....	23
2.3    Kerangka Pemikiran.....	28
2.4    Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1    Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.4.2    Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29

2.4.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Objek, dan Ruang Lingkup Penelitian .....	31
3.2 Metode Penelitian .....	31
3.3 Operasionalisai Variabel Penelitian .....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.1 Data Primer .....	35
3.2.2 Data Sekunder.....	36
3.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi Penelitian.....	37
3.2.1 Sampel Penelitian .....	37
3.6 Metode Analisis Data.....	38
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian .....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.4 Uji Hipotesis (Uji Statistik t) .....	42
3.6.5 Uji Ketetapan Model.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....	45
4.2 Distribusi Responden .....	48
4.3 Demografi Responden.....	48
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.3.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.3.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Penguna Aplikasi .....	51
4.3.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.4.1 Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1) .....	54

4.4.2	Deskripsi Variabel Informasi (X2) .....	56
4.4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
4.5	Hasil Penelitian .....	59
4.5.1	Uji Statistik Deskriptif.....	59
4.5.2	Uji Instrument Penelitian .....	60
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.6.1	Uji Normalitas.....	64
4.6.2	Uji Multikolinearitas.....	67
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.7	Uji Hipotesis (Uji Statistik T) .....	69
4.8	Uji Ketetapan Model .....	71
4.8.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4.8.2	Uji Statistik F .....	72
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
4.9.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.9.2	Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	74
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1	Kesimpulan .....	77
5.2	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR KUESIONER</b>	<b>.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Uraian	Hal
Tabel 1. 1 Data Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Tahun 2022 .....	6	
Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	25	
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	33	
Tabel 3. 2 Skala Interval .....	36	
Tabel 4. 1 Distribusi Responden .....	48	
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	49	
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50	
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi .....	51	
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52	
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Variabel E-Service Quality (X1) .....	54	
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Informasi (X2) .....	56	
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57	
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59	
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	61	
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Informasi .....	61	
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62	
Tabel 4. 13 Hasil Reliabilitas Variabel E-Service Quality .....	63	
Tabel 4. 14 Hasil Reliabilitas Variabel Informasi.....	63	
Tabel 4. 15 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64	
Tabel 4. 16 Uji Normalitas.....	66	
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67	
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68	
Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik t .....	70	
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....	71	
Tabel 4. 21 Hasil Uji Statistik F.....	72	

## DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4. 1	PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tanjung Batu .....	45
Gambar 4. 2	Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4. 3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Gambar 4. 4	Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi.....	52
Gambar 4. 5	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Gambar 4. 6	Hasil Grafik Histogram .....	65
Gambar 4. 7	Hasil P-Plot .....	65
Gambar 4. 8	Hasil Grafik P-Plot .....	69

