

## 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