

ABSTRAK

Yuli Aspriatin, 2024: Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu.

Dosen Pembimbing: Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan pemanfaatan teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu. Kepercayaan pelanggan merupakan kondisi yang didasari oleh keyakinan, kepercayaan serta pengetahuan pelanggan tentang suatu produk yang dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan elektronik sangat berkaitan erat dengan adanya kepuasan pelanggan karena pelanggan dapat terdorong dengan hal khusus yaitu adanya kualitas yang berguna untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan kedepannya. Pemanfaatan Teknologi dengan tepat dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika sebuah perusahaan berhasil membangun kepercayaan pelanggan, menyediakan kualitas pelayanan elektronik yang baik serta memanfaatkan teknologi secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner kepada pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Jumlah sampel sebanyak 227 responden, dengan menggunakan teknik *random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan elektronik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel pemanfaatan teknologi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji simultan variabel Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Pemanfaatan Teknologi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa besar kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan adalah sebesar 63,4% dan 36,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Pemanfaatan Teknologi, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Yuli Aspriatin, 2024: The Influence of Customer Trust, Electronic Service Quality and Use of Technology on Customer Satisfaction of PT PLN (Persero) Tanjung Batu PLN Mobile Application Users.

*Supervisor: Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si*

This research aims to analyze the influence of Customer Trust, Electronic Service Quality and use of technology on Customer Satisfaction of PT PLN (Persero) Tanjung Batu PLN Mobile Application Users. Customer trust is a condition based on the customer's confidence, belief and knowledge about a product which can be an important factor in influencing the level of customer satisfaction. The quality of electronic services is closely related to customer satisfaction because customers can be motivated by special things, namely the existence of qualities that are useful for building mutually beneficial relationships in the future. Proper use of technology can provide a good experience for customers which in turn can increase overall customer satisfaction. Customer satisfaction can be achieved when a company succeeds in building customer trust, providing good quality electronic services and utilizing technology effectively and efficiently. This research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires to PLN Mobile application users. The total sample was 227 respondents, using random sampling techniques. The results of this research indicate that the customer trust variable partially has a significant effect on customer satisfaction. The electronic service quality variable partially has a significant effect on customer satisfaction. The partial use of technology variables has no effect on customer satisfaction. Simultaneous test results for the variables Customer Trust, Electronic Service Quality, and Use of Technology have a significant influence on Customer Satisfaction. Based on the coefficient of determination test (R²), it shows that the ability to explain the independent variable on the dependent variable of customer satisfaction is 63.4% and the remaining 36.6% is explained by other variables not included in this research.

Keywords: Customer Trust, Electronic Service Quality, Use of Technology, and Customer Satisfaction.