

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN ELEKTRONIK, DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE*
PT PLN (PERSERO) TANJUNG BATU**

YULI ASPRIATIN

2004020065



**Skripsi ini disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2024

1

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuli Aspriatin
NIM : 2004020065
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Tanjung Batu.

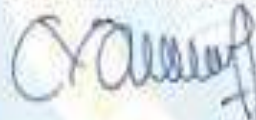
Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 01 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si)

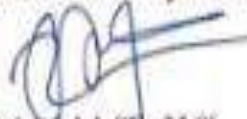
(Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si)

NIP. 198207032015042001

NIP. 197710032021211001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

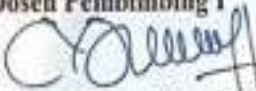
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yuli Aspriatin
NIM : 2004020065
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Tanjung Batu.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Dosen Pembimbing II


Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si
NIP. 197710032021211001

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Ketua Penguji		30/7/2024
2. <u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Penguji 2		30/7/2024
3. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji 3		30/7/24
4. <u>Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197710032021211001	Penguji 4		30/7/24
5. <u>Agriend S. Putra, S.E., M.F</u> NIP. 198906092022031005	Penguji 5		30/7/24

Tanggal Lulus : 30 Juli 2024

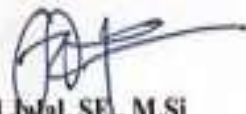
Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim


Dr. Nurul Huda, S.P., M.H
NIP. 197708052021211005

Ketua Program Studi Manajemen


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Aspriatin

NIM : 2004020065

Jurusan : Manajemen

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

Dengan ini 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 dikemudian 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, 19 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Yuli Aspriatin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah : 286)

"Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali."

- HR Tirmidzi

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

- B.J Habibie

“One of the lessons that i grew up with was to always stay true to yourself and never let what somebody else says distract you from your goals”

– Michelle Obama

PERSEMBAHAN

1. *Teruntuk Bapak, Ibu, kakak, abang, adik dan nenek tercinta*
2. *Teruntuk saudara-saudara tersayang*
3. *Teruntuk keluarga besar suparman dan solihin tersayang*
4. *Teruntuk sahabat-sahabat terbaik, keluarga HIMK angkatan 2020, dan teman-teman seperjuangan.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran kepada Penulis dalam menyusun tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu.” Tugas Akhir dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Selama proses pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir, Penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang berperan penting memajukan kampus dan menjadi panutan bagi mahasiswa.
- 2) Bapak Dr. Suryadi, S.P., M.H selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- 3) Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 (satu) yang telah memberikan arahan, masukan dan semangat kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

- 4) Bapak Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) yang telah memberikan arahan, masukan dan semangat kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- 5) Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- 6) Seluruh dosen dan tenaga pendidik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menjalani proses pendidikan.
- 7) Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam menyelesaikan seluruh urusan Administrasi Penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
- 8) Kedua Orangtua Penulis yaitu Bapak Sobirin dan Ibu Siti Fatimah yang telah berjuang dan memberikan yang terbaik bagi penulis saat dalam proses perkuliahan dan memberikan doa serta dukungan penuh baik secara moril maupun materil. Kepada Nenek, kakak, abang dan adik Penulis; Watini, Nur Avika, Wira Ardiana, Firdaus dan Muhammad Ravasyah Kaelandra serta seluruh keluarga besar yang turut memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa kepada Penulis.
- 9) Kepada Pimpinan PT PLN (Persero) Tanjung Batu yang telah memberikan izin serta informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini kepada Penulis.
- 10) Sahabat seperjuangan Penulis; Ashlihatul Latifa Pratiwi, Selvia Putri Dewi, Fitri Yanti, dan Putri Sri Ragina yang selalu memberikan dukungan, menemani dan berjuang bersama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

- 11) Sahabat satu kos Penulis Emma Aulia Zahro yang selalu memberikan dukungan serta menemani perjalanan perkuliahan Penulis dari awal hingga akhir.
- 12) Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Kundur (HIMK) Tanjungpinang-Bintan terkhusus angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan kepada Penulis.
- 13) Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan maupun penyusunannya, untuk itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya serta Penulis juga mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan penelitian, tetapi juga bagi pihak lain yang membacanya.

Tanjungpinang, 07 Juli 2024



Penulis

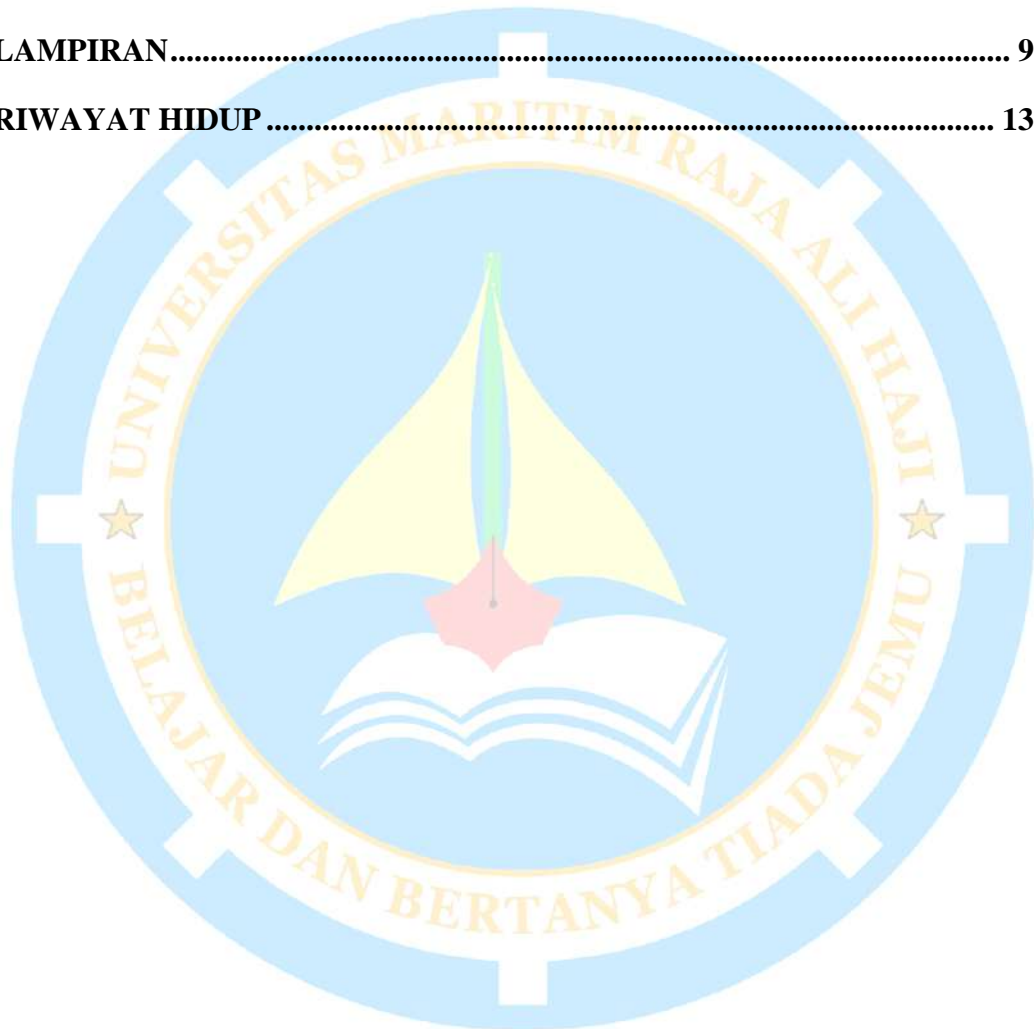
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1 Landasan Teori.....	13

2.1.1	Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.1.2	Kepercayaan Pelanggan	14
2.1.3	Kualitas Pelayanan Elektronik	15
2.1.4	Pemanfaatan Teknologi.....	18
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	20
2.2	Review Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4	Pengembangan Hipotesis	26
2.5	Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
3.4	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	37
3.5.1	Kuesioner (Angket).....	38
3.6	Metode Analisis	38
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	40
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.6.5	Uji Hipotesis.....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Perusahaan	48
4.1.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero)	49
4.1.3 Distribusi Responden	50
4.1.4 Demografi Responden.....	50
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1).....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (X2)	55
4.2.3 Deskripsi Variabel Pemanfaatan Teknologi (X3).....	58
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
4.3 Hasil Penelitian	61
4.3.1 Uji Statistik Deskriptif	61
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	63
4.3.3 Uji Reliabilitas	65
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	68
4.4 Hasil Uji Hipotesis	74
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.5 Pengujian Hipotesis.....	76
4.5.1 Hasil Uji Statistik t.....	76
4.5.2 Hasil Uji Statistik F.....	78
4.5.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R ²)	79
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	80

BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
4.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	93
RIWAYAT HIDUP	132

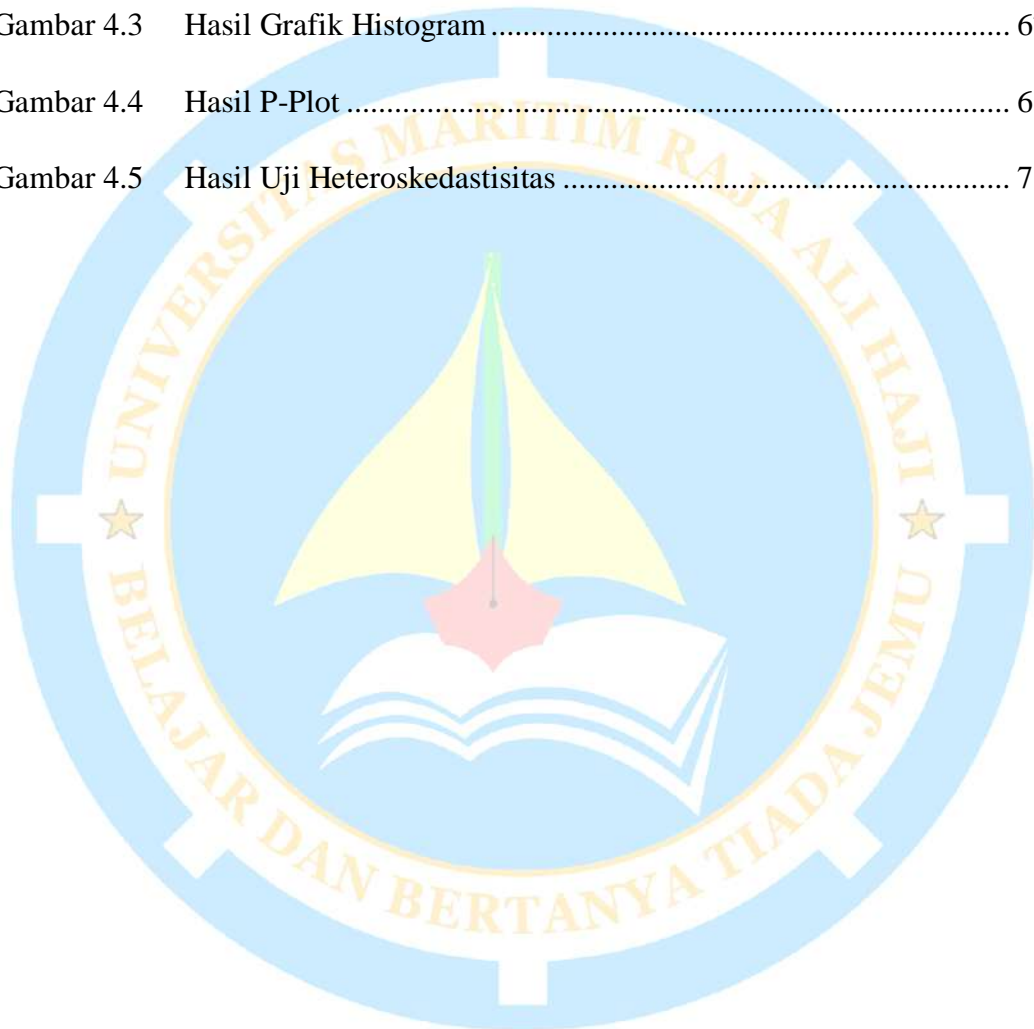


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelanggan PT PLN (Persero) Tanjung Batu	7
Tabel 2.1	Reiew Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	39
Tabel 4.1	Dsistribusi Responden	50
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi.....	53
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	54
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Elektronik	55
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Pemanfaatan teknologi	58
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Elektronik	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Pelanggan	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Elektronik	65
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi.....	66
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	69
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.20	Hasil Uji Glejser.....	72
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.22	Hasil Uji Statistik t.....	76
Tabel 4.23	Hasil Uji Statistik F.....	77
Tabel 4.24	Hasil Analisis koefisien Determinasi (R2).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.3	Hasil Grafik Histogram	67
Gambar 4.4	Hasil P-Plot	68
Gambar 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Output Olahan Data SPSS

