

**PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI



KARYA AKHIR

Oleh :

ROBETAMA SIMANJUNTAK

201510097

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2024

**PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI**

Disusun Oleh :

Robetama Simanjuntak

201510097

KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata
Satu Pada Program Studi Manajemen**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI**

Robetama Simanjuntak
201510097

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu Pada
Program Studi Manajemen

Menyetujui


Palembang, 05 September 2024

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing


Dr. Sulaiman Helmi, SE., M.M





Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora


Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya akhir ini berjudul “PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI” telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 12 Agustus 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M Ketua ()
2. Dr. Trisninawati, S.E., M.M Anggota Penguji I ()
3. Drs. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. Anggota Penguji II ()

Palembang, 12 Agustus 2024

Program Studi Manajemen

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

(Dr. Trisninawati, S.E., M.M)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robetama Simanjuntak

NIM : 201510097

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring; dan
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Robetama Simanjuntak
201510097

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aplikasi PLN Mobile dan harga terhadap kualitas layanan serta kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai. Sebanyak 100 responden terlibat dalam survei ini, yang dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana fitur dan penggunaan aplikasi PLN Mobile serta persepsi harga memengaruhi pengalaman pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *PLN Mobile* secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, harga juga ditemukan berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui kualitas layanan. Kesimpulannya, inovasi teknologi melalui aplikasi *PLN Mobile* dan strategi harga yang tepat sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Aplikasi PLN Mobile, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, PT. PLN (Persero), UP3 Palembang ULP Rivai.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the PLN Mobile application and pricing on service quality and customer satisfaction at PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai. A total of 100 respondents participated in this survey to evaluate how the features and usage of the PLN Mobile app, as well as price perceptions, influence customer experience. The results indicate that the PLN Mobile app significantly contributes to improving service quality and customer satisfaction. Additionally, pricing was found to play a crucial role in determining customer satisfaction, both directly and through service quality. In conclusion, technological innovations through the PLN Mobile app and appropriate pricing strategies are essential to enhancing service quality and maximizing customer satisfaction.

Keywords : PLN Mobile Application, Pricing, Service Quality, Customer Satisfaction, PT. PLN (Persero), UP3 Palembang ULP Rivai.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang. ,,19”

Hai anakku, dengarkanlah, dan jadilah bijak, tujukanlah hatimu ke jalan yang benar.“

(Amsal 23:18-19)

“Karna apa yang dilihat orang itu adalah hasil akhir yang baik, maka setiap perjalanan kita baik dan buruknya hanya diri kita yang bisa menikmati, jadilah terang, bersyukur selalu, karna titik indah kehidupan bukan di akhir tetapi disetiap perjalanan sedang dijalani”

(Robetama Simanjuntak)

Kupersembahkan kepada :

- Tuhan Yesus Kristus Sang Juruslamat
- Bapak dan Mamak kutercinta
- Abang dan kedua kakakku Tersayang
- Almamaterku Tercinta Universitas Bina Darma Palembang
- Teman-teman seperjuangan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Robetama Simanjuntak
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 03 April 2002
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Jl. Padat Karya Perumahan Surya Akbar 1 blok
C6, Talang Jambe
No.Telephone/Hp : 0812-7354-0702
E-mail : robetamasimanjuntak03@gmail.com

Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 154 Palembang
SMP : SMP Baptis Palembang
SMA/SMK : SMA Methodist 1 Palembang
SARJANA : Universitas Bina Darma Palembang

Sertifikat

| | Tahun |
|--|--------------|
| 1. English Course Palcomtech Begginer One | 2019 |
| 2. Sertifikat Table Manner Training in Hotel Santika Radial Paalembang | 2022 |
| 3. Webinar by ESGI Dataset & Thinkedu | 2023 |
| 4. The PUSRI AGROSHOW EVENT | 2023 |
| 5. Sertifikat Magang di PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG | 2023 |
| 6. Sertifikat Stupen di PT.PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG | 2024 |



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat, dan kasihnya, serta petunjuknya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik. Kasih sejahtera senantiasa kami curahkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sang penyelamat yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah perjalanan hidup.

Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan panjang yang penuh dengan perjuangan, pengalaman, dan pembelajaran. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Saya ingin mengungkapkan rasa syukur dan penghargaan yang mendalam kepada :

- Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan rahmat dan berkat-Nya dalam setiap langkah perjalanan saya.
- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. sebagai Rektor Universitas Bina Darma Palembang, yang telah menjadi teladan dalam pengabdian bagi saya.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora, yang telah menjadi teladan dalam pengabdian dan memberikan dorongan semangat bagi saya.
- Dr. Trisnawati, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang, yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Dr. Sulaiman Helmi, S.E.,M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang berharga dalam penyusunan skripsi.

- Para dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan yang berharga bagi kami.
- Keluarga saya terutama Mama dan Bapak yang telah bersusah payah memberi fasilitas, doa dan semangatnya untuk saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Serta saudara-saudara saya yang telah membantu saya baik moral dan material.
- Teman-teman serta sahabat, untuk Mifta yang sudah menemani saya selama perskripsian saya, dan juga Hani. Serta teman riset PLN saya Rozi dan Gerin. Beserta Sela, Grece, Nanda, dan Jo yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam setiap langkah perjalanan saya.

Saya menyadari bahwa segala yang terbaik datang dari Allah, dan dengan rendah hati saya mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi berkat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan kemuliaan nama-Nya.

Dengan Hormat,

Robetama Simanjuntak

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | viii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH | 8 |
| 1.3 BATASAN MASALAH | 8 |
| 1.4 TUJUAN PENELITIAN..... | 9 |
| 1.5 MANFAAT PENELITIAN..... | 9 |
| 1.5.1 Bagi Perusahaan..... | 9 |
| 1.5.2 Bagi Penulis | 10 |
| 1.5.3 Bagi Pelanggan/Calon Pelanggan..... | 10 |
| 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN..... | 11 |
| BAB II | 13 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 13 |
| 2.2 Service Dominant Logic (SDL) | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.4 Kualitas Layanan..... | 18 |
| 2.4.1 Indikator Kualitas Layanan..... | 19 |
| 2.5 Aplikasi PLN <i>Mobile</i> | 20 |
| 2.5.1 Indikator Aplikasi | 23 |
| 2.6 Harga..... | 24 |
| 2.6.1 Indikator Harga..... | 25 |
| 2.7 Penelitian Tedahulu..... | 26 |
| 2.8 Hubungan Antar Variabel | 28 |
| 2.8.1 Hubungan Aplikasi PLN Terhadap Kualitas Layanan | 28 |
| 2.8.3 Hubungan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.8.4 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.8.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| 2.10 Hipotesis Penelitian..... | 33 |
| BAB III..... | 35 |
| METODE PENELITIAN..... | 35 |
| 3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian | 35 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 35 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 36 |
| 3.3.1 Populasi..... | 36 |
| 3.3.2 Sampel | 38 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 41 |
| 3.5 Teknik Pengambilan Data | 42 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 44 |
| 3.7 Tahapan Sem PLS | 48 |
| BAB IV | 51 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 51 |
| 4.1 Deskripsi Responden Penelitian..... | 51 |
| 4.2 Analisis Deskriptif | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian..... | 52 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian | 54 |
| 4.2.2.1 Analisis Variabel Kualitas Layanan | 54 |
| 4.2.2.2 Analisis Variabel Aplikasi PLN Mobile..... | 56 |
| 4.2.2.3 Analisis Variabel Harga..... | 58 |
| 4.2.2.4 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan | 60 |
| 4.3 Evaluasi Model..... | 62 |
| 4.3.1 Model Pengukuran atau Outer Model | 62 |
| 4.3.2 Uji Model Inner | 72 |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis | 75 |
| 4.4 Pembahasan..... | 77 |
| BAB V..... | 84 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 84 |
| 5.1 KESIMPULAN..... | 84 |
| 5.2 SARAN | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 93 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Daftar Keluhan Pelanggan | 7 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3. 1 Definisi Oprasional | 39 |
| Tabel 3. 2 Nilai Pengumpulan Kuesioner | 43 |
| Tabel 4. 1 Tingkat Pengambilan Kuesioner | 51 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel | 52 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| Tabel 4. 4 Ketentuan Nilai Kriteria Responden | 54 |
| Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (KL) | 54 |
| Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Aplikasi PLN Mobile..... | 56 |
| Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Harga (H) | 58 |
| Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (KP) | 60 |
| Tabel 4. 9 Outer Model | 63 |
| Tabel 4. 10 Uji Validitas Menggunakan Outer Loading..... | 64 |
| Tabel 4. 11 Discriminant Validity Atau Cross Loading..... | 66 |
| Tabel 4. 12 Average variance extracted (AVE) | 68 |
| Tabel 4. 13 Composite Reliability | 70 |
| Tabel 4. 14 Collinearity Statistic..... | 71 |
| Tabel 4. 15 R. Square..... | 73 |
| Tabel 4. 16 F. Square | 74 |
| Tabel 4. 17 Path Coefficients | 76 |
| Tabel 4. 18 Indirect Effect | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| Gambar 3. 1 Proses Keputusan SEM-PLS..... | 50 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 53 |
| Gambar 4. 3 Outer Model | 63 |
| Gambar 4. 4 Diagram Average Variance Extracted (AVE)..... | 69 |
| Gambar 4. 5 Diagram Composite Reliability..... | 70 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing | 93 |
| Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data Penelitian | 94 |
| Lampiran 3. Surat Balasan Pengambilan Data Penelitian | 95 |
| Lampiran 4. Form Kuesioner | 96 |
| Lampiran 5. Data Kuesioner | 100 |
| Lampiran 6. Data Tabuasi Resonden | 103 |
| Lampiran 7. Form ACC Judul Karya Akhir | 114 |
| Lampiran 8. Form ACC Perbaikan Proposal Penelitian | 115 |
| Lampiran 9. Surat Keterangan Lulus Proposal Penelitian..... | 116 |
| Lampiran 10. Form ACC Perbaikan Ujian Seminar Hasil Penelitian | 117 |
| Lampiran 11. Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil Penelitian | 118 |
| Lampiran 12. Halaman Persetujuan Seminar Hasil Karya Akhir | 119 |
| Lampiran 13. Transkrip Nilai ACC PPM | 120 |
| Lampiran 14. Hasil Turnitin..... | 122 |
| Lampiran 15. ACC Draft Jurnal..... | 123 |
| Lampiran 16. Lembar Konsultasi Karya Akhir | 124 |
| Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian | 125 |
| Lampiran 18. Formulir Kelayakan Jilid | 126 |