


DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing



KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
NOMOR : 029/SK/FEB-MN/Univ-BD/V/2024
TENTANG
PEMBIMBING PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA UNIVERSITAS BINA DARMA

Menimbang :

- a. Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1 (S-1) Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma;
- b. Bahwa untuk kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk dan menugaskan Pembimbing Skripsi bagi setiap mahasiswa;
- c. Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999;
3. Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 1993;
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 112/D/O/2002;
5. Statuta Universitas Bina Darma;
6. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor : 165/SK/UNIV-BD/XI/2008 tanggal 03 Nopember 2008.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA :

Menunjuk dan menugaskan saudara-saudara

1. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.
- 2.


berturut-turut sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping dalam menyusun Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Robetama Simanjuntak
 Nim : 201510097
 Fakultas : Sosial Humaniora
 Program Studi : Manajemen
 Judul Penelitian : PERANAN KUALITAS PELAYANAN DI APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP TARIF PADA KEPUASAN PELANGGAN DI PT.PLN (Persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI

KEDUA : keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan sampai dengan yang bersangkutan menyelesaikan skripsi dan tugas akhir;

KETIGA : keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
 pada tanggal 21 Mei 2024
 Dekan




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


Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Pembimbing Utama dan Pendamping;
2. Ketua Program Studi;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

Jl. Jend. A. Yani No. 3 Palembang 30264 Indonesia Telp. (62-711) 515582
 Website : www.binadarma.ac.id e-mail : universitas@binadarma.ac.id



Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data Penelitian



Palembang, 27 Februari 2024

Nomor : 132/S.Pen/FSH/UBD/II/2024
 Perihal : Izin Pengambilan Data Untuk Karya Akhir
 Lampiran : -



Kepada Yth.
 Pimpinan PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai
 Jalan Kapten A. Rivai No. 37
 Palembang

Dengan hormat,
 Sesuai dengan Kurikulum Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma, setiap mahasiswa diwajibkan penyusunan Laporan/Karya akhir. Sehubungan dengan ini, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan dan izin kepada mahasiswa:

Nama : Robetama Simanjuntak
 NIM : 201510097
 Program Studi : Manajemen
 Judul : Pengaruh Kepuasan Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkembangan Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai

Untuk melakukan kegiatan Izin Pengambilan Data Untuk Karya Akhir di lingkungan perusahaan/instansi/pemerintahan yang Bapak/Ibu pimpin. Hasil penelitian tersebut dipergunakan sebagai bahan kajian laporan dalam bentuk Laporan Karya Akhir/Tugas Akhir.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.



 Fakultas Sosial Humaniora
 Dekan,

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

Cc.Arstop

Jl. A. Yani No. 1, Palembang 30251 Indonesia Telp. (071) 515 582
 Website: www.bina-darma.ac.id Email: info@bina-darma.ac.id K. purno@bina-darma.ac.id

081223540702. (Periode 1 Maret 2024 - 1 Agustus 2024)

Lampiran 3. Surat Balasan Pengambilan Data Penelitian



UID SUMATERA SELATAN, JAMBI DAN BENGKULU
UP3 PALEMBANG

Nomor : 0770/STH.01.04/F11050000/2024 7 Maret 2024

Lampiran : -

Sifat : Segera

Hal : Izin Pengambilan Data Untuk Karya Akhir Kepada

Yth. UNIVERSITAS BINA DARMA
Fakultas Sosial Humaniora
JI A Yani No 3 Palembang

Menanggapi surat dari Universitas Bina Darma Nomor : 132/S.Pen/FSH/UBD/II/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal Izin Pengambilan Data Untuk Karya Tulis, dengan ini kami informasikan pada prinsipnya PT PLN (Persero) UP3 Palembang dapat mengizinkan mahasiswa Saudara :



NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1	Robetama SiManjuntak	201510097	Manajemen

Pengambilan data di lakukan di PLN ULP Rivai mulai 01 Maret s.d 01 Agustus 2024, dengan mengikuti ketentuan sebagai berikut :

- Data yang diberikan bukan merupakan rahasia PLN baik Internal maupun Data Personal Pelanggan.
- Data yang didapat hanya akan diolah untuk kebutuhan penelitian/karya tulis dan bukan untuk dipublikasikan secara komersil.
- PLN tidak menanggung fasilitas dan biaya siswa selama pelaksanaan pengambilan data.
- Bersedia mendownload aplikasi PLN Mobile pada Playstore/APP store.
- Kecelakaan akibat kelalaian adalah diluar tanggung jawab PLN.
- Mematuhi Protokol Kesehatan.

Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN
PALEMBANG,



 WIDODO

Jl. Kapt A Rivai No. 37, Palembang 30129
T (0711) 357560, 357561 F (0711) 357575 W www.pln.co.id

Paraf f u

Lampiran 4. Form Kuesioner**KUESIONER PENELITIAN (ANGKET)****PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI**

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada : Bapak/Ibu Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubung dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul **“PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI”**. Saya bermaksud mengajukan permohonan pengisian kuesioner. Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai bahan masukan untuk memperoleh data yang akurat dalam penyusunan karya akhir. Olehkarena itu, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan mengisi kuesioner dengan sebenar- benarnya. Jawaban-jawaban yang Bapak/Ibu berikan dalam kuesioner akan saya jamin kerahasiaannya karena kuesioner ini hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Robetama Simaniuntak

201510043

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini terdiri dari 5 bagian yaitu : (1) Identitas Responden, (II) Kuesioner Inisiatif Kerja, (III) Kuesioner Penguasaan Teknologi, (IV) Kuesioner Lingkungan Kerja, (V) Kuesioner Kinerja Karyawan.
2. Setiap pertanyaan serta alternatif jawaban dibaca secara teliti dan mohon dijawab tanpa ada yang terlewatkan.
3. Untuk bagian (II), (III), (IV), dan (V), daftar pertanyaan diisi dengan cara memberikan tanda *Checklist* () pada salah satu alternatif jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Jika jawaban yang tersedia ada yang tidak sesuai dimohon untuk memilih yang paling mendekati sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
4. Terdapat 5 alternatif jawaban, yaitu :
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - KS = Kurang Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

1. Laki-Laki

2. Perempuan

Umur :

1. <18 Tahun

2. 18-24 Tahun

3. 25-29 Tahun

4. 30-35 Tahun

5. >35 Tahun

Pekerjaan :

ii. Pertanyaan

No	Pertanyaan	Altrnatif Pertanyaan				
		SS	S	KS	TS	STS
Kualitas Layanan (KL)						
1.	Saya Merasa PLN Mobile memberikan tampilan yang baik					
2.	Saya merasa PLN Mobile memberikan layanan yang responsive secara keseluruhan terhadap kebutuhan pelanggan					
3.	Saya merasa bahwa PLN Mobile menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami					
4.	Saya merasa bahwa PLN Mobile memiliki kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan serta keinginan saya sebagai pelanggan					
Aplikasi PLN Mobile (APM)						
5.	Saya sangat terbantu dalam menghemat waktu dan tenaga dalam menggunakan Aplikasi PLN Mobile					
6.	Saya sangat mudah mengoprasikan Aplikasi PLN Mobile					
7.	Menurut saya Aplikasi PLN Mobile merupakan pilihan tepat untuk memenuhi kebutuhan pengembangan layanan PLN di era digital ini					
8.	Menurut saya Aplikasi PLN Mobile dirancang dengan sangat baik sehingga dapat beroperasi dengan lancar dan efisien di berbagai perangkat yang digunakan pelanggan					
9.	Saya merasa bahwa Aplikasi PLN Mobile memberikan dokumentasi program media yang sudah mencakup seluruh informasi yang memadai dan lengkap					
10.	Saya merasa bahwa Aplikasi PLN Mobile menyediakan fitur-fitur yang dapat digunakan kembali secara efisien tanpa perlu mengulang proses yang sama berkali-kali					
Harga (H)						
11.	Saya merasa bahwa harga yang					

	diberikan oleh PT. PLN Persero sudah termasuk normal dan murah, bahkan untuk kecepatan habis token listrik berbasis saldo/pulsa					
12.	Saya merasa bahwa terdapat potongan harga atau discount yang sangat membantu saya untuk pengisian token listrik					
13.	Saya merasa bahwa terdapat potongan harga atau discount yang sangat membantu saya untuk pengisian token listrik					
Kepuasan Pelanggan (KP)						
14.	Saya merasa produk yang ditawarkan sudah sangat membantu					
15.	Saya merasaa bahwa harga yang ditetapkan PT.PLN Palembang untuk layanan yang mereka berikan sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan					
16.	Saya merasa bahwa promosi yang dilakukan PT.PLN Palembang membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman saya tetang berbagai hal					
17.	Saya merasa bahwa lokasi kantor atau outlet PT.PLN Palembang mudah dijangkau dan strategis bagi pelanggan					
18.	Saya merasa bahwa responsif karyawan PT.PLN Palembang dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan pelanggan sudah baik					
19.	Saya merasa bahwa fasilitas yang diberikan kepada pelanggan sudah nyaman dan baik					
20.	Saya merasa bahwa suasana yang diberikan kepada pelanggan sudah nyaman dan baik					

Lampiran 5. Data Kuesioner

Nomor	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Robby purnomo	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Wirausaha
2	Deni kurniadi	Laki-Laki	>35 Tahun	Administrasi
3	Miftahul Huda	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
4	Robert	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
5	Yesti manalu	Perempuan	18 - 24 Tahun	Pendidik
6	Ricky Christian	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pegawai swasta
7	Priskila	Perempuan	18 - 24 Tahun	Pelajar
8	Grece Febrinaria S	Perempuan	18 - 24 Tahun	Belum Bekerja
9	Ribka	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
10	Dwi Suryanti	Perempuan	18 - 24 Tahun	Design Grafis
11	Cendys	Perempuan	18 - 24 Tahun	Pengusaha
12	Agustinus Kurniawan Zaj	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
13	Johanes Imanuel	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
14	Abigail Toja	Perempuan	30 - 35 Tahun	Ibu Rumah Tangga
15	m. ridho	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	mahasiswa
16	Violen Christina	Perempuan	18 - 24 Tahun	-
17	Suharmi	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
18	Nyimas	Perempuan	18 - 24 Tahun	Waiters
19	Aldo Pratama	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	pramuniaga
20	RAMA SARI	Perempuan	18 - 24 Tahun	Admin Rs
21	Raffi oktavian	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
22	Pradana arif	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
23	GALANG HADI	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
24	Aan syahri	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
25	Redho p	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pengusaha
26	ALFAREZI PUTRA	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
27	Martha octaviani	Perempuan	25 - 29 Tahun	Kasir
28	Puja kusuma	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Pramuniaga indomaret
29	Raffi oktaviano	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Dishub
30	Michelin anatasya sitorus	Perempuan	18 - 24 Tahun	mahasiswi
31	Rara gati kusuma	Perempuan	18 - 24 Tahun	KAI
32	Renaldi surya	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
33	Mega sinthia	Perempuan	25 - 29 Tahun	Indomaret
34	MIA ADRIANI	Perempuan	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
35	Roy rafliansyah	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	Guru
36	Hanifah syafira	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi

37	Lia agustin	Perempuan	30 - 35 Tahun	Adm rs
38	Dani heriyadi	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Apoteker
39	karel	Laki-Laki	<18	sekolah
40	agus prasetya	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
41	Ayu melinda	Perempuan	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
42	Afindo tri novindo	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Kasir
43	LINDA ASRIANI	Perempuan	25 - 29 Tahun	Guru
44	Wiwini agustina	Perempuan	25 - 29 Tahun	Admin
45	Adi putra	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
46	Ihsan syarif	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Kasir
47	Nisa tarisya	Perempuan	25 - 29 Tahun	Indomaret
48	andi ariansyah	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Guru
49	Nyayu puspita	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
50	AJENG RISYA	Perempuan	18 - 24 Tahun	Apoteker
51	Dina salsabila	Perempuan	25 - 29 Tahun	Adm rs
52	Deskiansyah	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
53	Lia arifah	Perempuan	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
54	Dimas prayoga	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
55	Ananda tri handayani	Perempuan	25 - 29 Tahun	Guru
56	Annisa putri	Perempuan	18 - 24 Tahun	Honor
57	Dian almirah	Perempuan	25 - 29 Tahun	Admin
58	Mira Fahira	Perempuan	18 - 24 Tahun	Indomaret
59	Alvin syafri	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	Guru
60	Tarisya salsa	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
61	Altar rafliasnyah	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Apoteker
62	Puput sabila	Perempuan	25 - 29 Tahun	Admin
63	Syukriansyah	Laki-Laki	18 - 24 Tahun	Mahasiswa
64	Alif bukhoiri	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	Swasta
65	Een laila sari	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
66	Tiara oktaliani	Perempuan	30 - 35 Tahun	Swasta
67	Widha anastasya	Perempuan	25 - 29 Tahun	Sales
68	Noviana	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
69	Zikri wardana	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	JM group
70	Deni richard	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Admin rs
71	Edi yudisto	Laki-Laki	>35 Tahun	Guru
72	Dinda auliasari	Perempuan	25 - 29 Tahun	Sales
73	Fikri liransyah	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pramuniaga
74	Ronald Alwiansyah	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	Wirausaha
75	Anggelina Pakpahan	Perempuan	30 - 35 Tahun	Ibu Rumah Tangga

76	Rommel.S	Laki-Laki	>35 Tahun	Peternak
77	Liza Kurnia	Perempuan	>35 Tahun	PNS
78	Muhammad Putra Adi Candra	Laki-Laki	>35 Tahun	Pedagang
79	PRAYUDHA PRATAMA	Laki-Laki	>35 Tahun	Karyawan Swasta
80	Chris Suwandi	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Guru
81	DAFFA	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Buruh
82	Ivan Haidar	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	Wirausaha
83	Mona Andriani	Perempuan	30 - 35 Tahun	Pekerja Swasta
84	Arya Arjanta	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Supir Taksi
85	DANASTRI	Perempuan	25 - 29 Tahun	Ibu Rumah Tangga
86	Hasya Indriana	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
87	Ismoyono	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Pedagang
88	Jati Sasongko	Laki-Laki	>35 Tahun	Pegawai Swasta
89	Lanita Malik Sidabutar	Perempuan	30 - 35 Tahun	Ibu rumah tangga
90	Sintia Lukman Sari	Perempuan	30 - 35 Tahun	PNS
91	Altaf Mahesra	Perempuan	30 - 35 Tahun	Penjahit
92	Gunandra Salman	Laki-Laki	>35 Tahun	Pegawai Swasta
93	Theo Adi Subarkah	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Buruh
94	Michelin Yani	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	Ibu Rumah Tangga
95	Puspita Ayu	Perempuan	18 - 24 Tahun	Pramuniaga
96	Aliando marlindo	Laki-Laki	25 - 29 Tahun	Guru
97	Marlina sari	Perempuan	30 - 35 Tahun	Guru
98	Laina nana	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswi
99	Billy ardian	Laki-Laki	30 - 35 Tahun	JM group
100	Ya Rizki Comaria	Perempuan	18 - 24 Tahun	Mahasiswa

Lampiran 6. Data Tabuasi Resonden

KUALITAS LAYANAN					
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
1	5	5	5	5	20
2	4	5	4	5	18
3	5	4	4	4	17
4	5	4	5	4	18
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	4	4	5	4	17
9	3	4	4	4	15
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	3	3	14
14	5	4	4	4	17
15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	20
17	5	4	5	4	18
18	4	4	4	4	16
19	4	5	4	4	17
20	5	5	4	5	19
21	4	5	4	4	17
22	4	5	4	4	17
23	4	3	4	4	15
24	5	5	4	4	18
25	4	5	4	4	17
26	4	5	4	4	17
27	4	5	4	4	17
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	16
32	4	3	4	3	14
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16

36	4	4	4	4	16
37	4	4	5	4	17
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16
41	4	3	4	4	15
42	4	4	3	4	15
43	4	4	4	3	15
44	4	4	3	4	15
45	4	4	4	4	16
46	5	4	3	4	16
47	4	5	4	4	17
48	3	4	4	4	15
49	5	4	4	4	17
50	4	4	4	5	17
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	3	4	3	14
54	4	4	5	4	17
55	5	5	5	5	20
56	5	4	5	4	18
57	5	5	5	5	20
58	5	4	5	5	19
59	5	5	5	5	20
60	4	5	4	5	18
61	5	4	4	5	18
62	5	5	5	5	20
63	4	5	5	4	18
64	5	5	4	4	18
65	4	4	4	5	17
66	5	4	5	5	19
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	4	4	5	18
70	4	5	5	5	19
71	4	4	5	5	18
72	5	5	4	3	17
73	5	4	5	4	18
74	5	5	5	5	20
75	4	5	5	5	19

76	5	5	4	5	19
77	4	5	4	5	18
78	5	5	4	5	19
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	4	19
81	4	5	4	5	18
82	4	5	5	5	19
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	4	19
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	4	19
89	5	5	5	5	20
90	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	5	5	5	4	19
94	5	5	5	5	20
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	20
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20
100	5	5	4	4	18

APLIKASI PLN MOBILE							
NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	5	5	5	4	5	28
3	5	4	5	5	5	4	28
4	5	5	4	5	4	5	28
5	4	4	5	4	4	4	25
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	4	5	4	5	28
9	4	4	4	4	4	5	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	5	4	5	4	4	26

12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	3	5	3	4	3	22
14	5	4	5	4	4	4	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	4	5	4	4	4	26
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	4	4	4	4	4	25
20	4	4	5	4	4	5	26
21	4	5	4	4	4	4	25
22	5	5	4	4	4	4	26
23	4	4	4	4	5	4	25
24	4	4	5	4	4	4	25
25	5	4	4	4	4	4	25
26	4	4	4	4	4	5	25
27	4	4	4	4	3	4	23
28	4	4	4	4	4	4	24
29	3	4	4	3	4	3	21
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	3	4	4	4	4	22
34	4	4	4	4	4	4	24
35	3	4	4	4	4	4	23
36	5	4	4	4	4	4	25
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	5	4	5	26
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	3	4	3	22
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	5	4	4	4	25
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	3	4	4	4	23
49	4	4	5	4	4	4	25
50	4	4	4	4	5	4	25
51	4	4	4	4	4	4	24

52	4	4	4	4	5	4	25
53	4	4	5	4	5	4	26
54	4	3	5	4	5	4	25
55	4	4	5	5	4	5	27
56	5	5	5	4	5	4	28
57	5	4	5	5	5	5	29
58	5	5	4	4	5	4	27
59	5	4	5	5	5	5	29
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	4	5	4	28
62	5	5	5	4	5	4	28
63	5	5	5	5	5	5	30
64	5	5	5	4	5	4	28
65	5	5	5	4	5	4	28
66	5	5	5	5	4	5	29
67	5	5	5	4	5	4	28
68	5	5	5	4	5	5	29
69	5	4	5	4	5	5	28
70	5	5	5	4	5	5	29
71	4	5	5	4	5	4	27
72	3	5	5	4	4	5	26
73	4	5	5	4	5	4	27
74	5	4	5	5	4	5	28
75	5	5	5	4	5	4	28
76	5	4	5	5	5	5	29
77	5	4	5	4	5	5	28
78	5	5	5	4	5	5	29
79	5	5	5	5	4	5	29
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	5	5	5	4	29
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	30
89	4	5	5	5	5	5	29
90	5	5	5	5	5	5	30
91	4	5	5	5	5	4	28

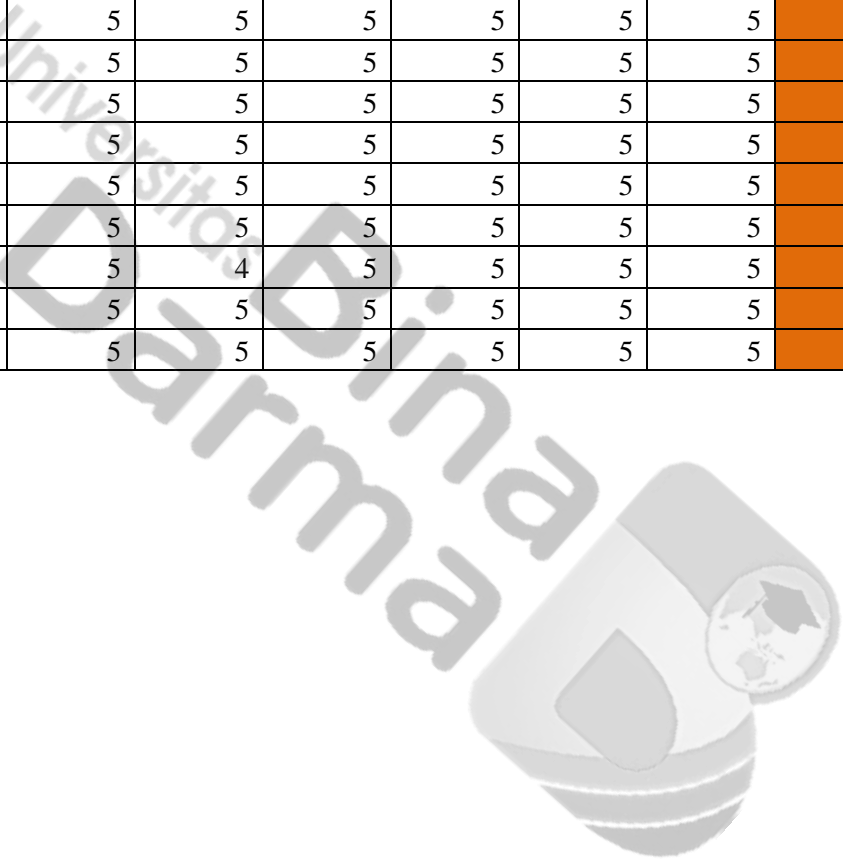
92	5	5	5	5	5	4	29
93	5	5	5	5	5	5	30
94	5	5	5	5	5	5	30
95	5	5	5	5	5	5	30
96	5	5	5	5	5	5	30
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	5	5	5	5	5	30
99	5	5	5	5	5	5	30
100	5	5	5	5	5	5	30

NO	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
1	5	5	5	15
2	4	4	3	11
3	4	5	4	13
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	3	3	4	10
7	4	4	4	12
8	4	4	5	13
9	4	4	3	11
10	4	4	4	12
11	5	4	4	13
12	4	4	3	11
13	3	3	4	10
14	5	4	4	13
15	4	4	4	12
16	4	5	4	13
17	4	4	5	13
18	4	4	4	12
19	5	4	4	13
20	4	4	5	13
21	5	4	4	13
22	4	4	4	12
23	4	3	4	11
24	4	4	4	12
25	5	4	5	14
26	4	4	5	13
27	3	4	4	11
28	4	4	4	12


29	5	4	4	13
30	5	5	5	15
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	3	4	11
36	4	4	4	12
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	5	5	5	15
40	4	4	4	12
41	5	4	4	13
42	4	4	5	13
43	4	4	4	12
44	5	4	4	13
45	4	4	4	12
46	3	4	4	11
47	5	4	4	13
48	4	4	5	13
49	4	4	4	12
50	5	4	4	13
51	5	4	4	13
52	4	5	4	13
53	4	4	4	12
54	4	5	4	13
55	5	4	5	14
56	5	4	5	14
57	4	5	5	14
58	5	4	5	14
59	5	5	5	15
60	5	5	5	15
61	5	4	5	14
62	5	5	5	15
63	5	5	5	15
64	5	4	4	13
65	5	4	5	14
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15

46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	4	4	4	5	4	4	29
48	5	4	4	5	4	5	4	31
49	4	4	4	4	5	4	4	29
50	4	4	4	4	5	5	4	30
51	4	4	4	4	5	4	4	29
52	5	5	5	4	5	4	3	31
53	4	4	4	4	5	4	4	29
54	4	5	4	4	5	4	4	30
55	4	4	4	5	5	4	5	31
56	5	4	5	4	5	4	5	32
57	5	5	5	4	5	4	5	33
58	5	4	4	5	5	4	4	31
59	5	5	5	5	5	4	5	34
60	4	5	4	4	5	4	5	31
61	4	4	4	5	5	5	4	31
62	5	5	5	5	5	5	4	34
63	5	5	5	4	5	4	5	33
64	5	4	4	4	5	4	4	30
65	4	4	4	4	5	5	4	30
66	5	5	5	4	4	5	5	33
67	5	4	5	5	5	5	4	33
68	5	4	5	4	4	5	4	31
69	5	4	5	5	5	5	4	33
70	4	4	5	5	4	4	4	30
71	5	4	5	4	4	4	4	30
72	5	4	5	4	5	5	4	32
73	4	4	5	5	5	5	5	33
74	5	4	5	5	5	4	5	33
75	5	3	5	5	5	4	4	31
76	4	5	5	5	5	4	4	32
77	5	5	5	5	5	5	4	34
78	5	5	5	5	5	5	5	35
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	4	5	5	5	5	5	5	34
84	5	5	5	5	5	5	5	35
85	4	5	5	5	5	5	5	34

86	5	5	5	5	5	5	5	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	5	5	5	5	5	5	5	35
89	5	5	5	5	5	5	5	5	35
90	5	5	5	5	5	5	5	5	35
91	5	5	5	5	5	5	5	5	35
92	5	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	5	5	5	5	5	5	5	35
94	5	5	5	5	5	5	5	5	35
95	5	5	5	5	5	5	5	5	35
96	5	5	5	5	5	5	5	5	35
97	5	5	5	5	5	5	5	5	35
98	5	5	4	5	5	5	5	5	34
99	5	5	5	5	5	5	5	5	35
100	5	5	5	5	5	5	5	5	35



Lampiran 7. Form ACC Judul Karya Akhir

	FORMULIR	Nomor Dok	FRM/TA/04/05
	Permohonan Pengajuan Judul & Pembimbing Karya Akhir	Nomor Revisi	05
		Tgl. Berlaku	05 Oktober 2022
		Standar SIPMI	-

Perihal : Permohonan Judul & Pembimbing Karya Akhir

Kepada Yth.
Ketua Program Studi MANAJEMEN
Fakultas SOSIAL HUMANIORA
Universitas Bina Darma
Palembang

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Program Studi MANAJEMEN
Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Robetama Simanjuntak
Nim : 201510097
Semester : 8
Program Studi : Manajemen
Kelompok Riset : Manajemen Pemasaran

Sehubungan dengan akan berakhirnya studi saya, maka dengan ini bermaksud mengajukan permohonan judul dan pembimbing tugas akhir. Adapun judul yang saya ajukan sebagai berikut.

1. Efektivitas Pemasaran Digital pada penggunaan media sosial upaya kesadaran merek untuk Produk Pupuk PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang
2. Kehadiran Pemasaran Digital pada Petanian Sistematis dan Algoritma Media Sosial dan Pemasaran digital pada unit kerja pendukung Pemasaran di PT. Pusri
3. Pemanfaatan Strategi pemasaran digital menggunakan media sosial dalam mempertajam Produk Pupuk di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang
4. Pengaruh kepuasan layanan dan kepuasan pelanggan terhadap perkembangan Aplikasi RUM Mobile di PT. PLS (Persero) UP3 Palembang, ULP BIVAJ

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Ketua Kelompok Riset,

(Dr. Muji Gunardi, S.Si., M.Si.)

Hormat saya,

(Robetama Simanjuntak)

Mengetahui
Ketua Program Studi,

(Dr. Trisnawati, SE, MM)

23/10/2022


Dr. Sulaman Helmi, SE, MM ACC

Pembimbing Karya Akhir

Syarat Pengajuan Judul :

1. Formulir di lengkapi dengan melampirkan jurnal atau paper
2. Fotocopy lembar PA yang sudah di acc oleh Pembimbing Akademik untuk mengajukan Skripsi (Khusus Program Studi Sistem Informasi)
3. Formulir Nota Dinas (Khusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Fotocopy KRS yang tercantum Skripsi
5. Berkas dimasukkan dalam Map Plastik Transparan warna (Fak. Ilmu Komputer - Merah), (Fak. Ekonomi dan Bisnis - Kuning), (Fak. Psikologi dan Fak. Komunikasi - Biru) (Fak. Teknik - Hitam), (Fak. Ilmu Keguruan, Ilmu Pendidikan dan Bahasa - Merah Maroon), (Fak. Fakultas - Orange muda).

Lampiran 8. Form ACC Perbaikan Proposal Penelitian

	FORMULIR	Nomor Dak : FRM/TA/04
	Berita Acara	Nomor Revisi : 04 07
	Ujian Seminar	Tgl. Berlaku : 1 Jan 2019
	Proposal Penelitian	Klausur ISO :


FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN


Fakultas Sosial Humaniora
Program Studi Manajemen
Universitas Bina Darma

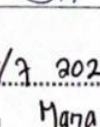
Nama : Rebetama S
NIM : 20151020010097
Program Studi : Manajemen
Judul :


Catatan Perbaikan : keluhan
Perbaiki di bagian v pelangan dg tabel latar belakang
sampel dgn menggunakan slovin, kesesuai cek kembali.

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Sulaman Helmi, SE, MN  Acc 2/3 2024

Anggota Penguji : Dr. Trisnawati, SE, MM  File 21/01/2024

Anggota Penguji : Dr. Mugi Gunarto, SSI, STS  12/1/24

Palembang, 2/3 2024
Ketua Prog. Studi Manajemen

Dr. Trisnawati, SE, MM

No. Revisi : 04	Tanggal : 1/01/2019
-----------------	---------------------

Lampiran 9. Surat Keterangan Lulus Proposal Penelitian

SURAT KETERANGAN LULUS
UJIAN SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA



Nomor Dok. : FRM/WSD/04/05
Tanggal : 1 Oktober 2011

Nama Lengkap : **Robetama Simanjuntak**
Tempat/Tgl Lahir : **Palembang / 03 April 2002**
NIM/NIRM : **201510097**
Judul : **Peranan Kualitas Pelayanan Di Aplikasi PIn Mobile Terhadap Tarif Pada Kepuasan Pelanggan Di Pt.pln (persero) Up3 Palembang Ulp Rivai**
Pembimbing Utama : **I. Dr. Sulaiman Helmi, S.e., M.m.**

Telah mengikuti Ujian Seminar Proposal Penelitian Program Studi Manajemen Strata Satu Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Mei 2024

Penguji : 1. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.
3. Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

Dan dinyatakan LAYAK untuk dilanjutkan ke tahap penelitian. Dengan ini mohon kiranya agar dapat menerbitkan SK Pembimbing Penelitian guna melanjutkan penelitian sampai Ujian Komprehensif kepada mahasiswa tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya Kami mengucapkan terima kasih.

Palembang, 02 Agustus 2024
Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial Humaniora


Dr. Trisninawati, S.e., M.m.

Perbaikan Skripsi dilakukan paling lambat 1 minggu
Setelah saudara LULUS SEMINAR.


NB:

Syarat pembuatan SK Pembimbing:

1. Lulus Seminar, dibuktikan dengan Surat keterangan lulus seminar yang telah di ACC penguji dan Kaprogstudi (Asli)
2. Formulir perbaikan seminar yang telah di ACC penguji dan Kaprogstudi (Asli)
3. Surat pengajuan judul dan pembimbing Tugas Akhir yang telah di ACC pembimbing dan Kaprogstudi (Fotocopy)
4. Nota Dinas yang sudah ditandatangani oleh Kaprodi
5. Rekap nilai yang telah di ACC/rek oleh PPM (fotocopy)
6. Kwitansi BRP yang terbaru & Kwitansi Tugas Akhir
7. Foto copy surat balasan dari perusahaan
8. Sima Berkas dimasukkan Map kertas warna kuning 1 buah dan diserahkan di PPM Lantai 1
9. Mahasiswa wajib mempunyai Foto Copy (Arsip) semua berkas persyaratan di atas.

Lampiran 11. Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil Penelitian

SURAT KETERANGAN LULUS
UJIAN SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA



Nomor Dok: FRM/WSD/04/05
Tanggal : 1 Oktober 2011

Nama : **Robetama Simanjuntak**

NIM/NIRM : **201510097**

Judul : **Peranan Kualitas Pelayanan Di Aplikasi Pln Mobile Terhadap Tarif Pada Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pln (persero) Up3 Palembang Ulp Rivai**


Pembimbing Utama : **1. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Telah mengikuti Ujian Komprehensif Program Studi Manajemen Strata Satu Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 12 Agustus 2024**

Dengan ini dinyatakan LULUS dengan 83 (B) dan dapat mengikuti Yudisium dan Wisuda.

Palembang, 02 September 2024
Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial Humaniora


Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

NB:

1. Syarat untuk mendaftar Wisuda
2. Informasi Pendaftaran Wisuda Hubungi Pusat Pelayanan Mahasiswa
3. Wajib ditanda tangani oleh Ka.prog.studi

Lampiran 12. Halaman Persetujuan Seminar Hasil Karya Akhir**HALAMAN PERSETUJUAN**

Artikel Publikasi Ilmiah Berjudul "PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI" yang disusun oleh :

Nama : Robetama Simanjuntak

Nim : 201510097

Program Studi : Manajemen

Telah disetujui untuk diajukan di Seminar Hasil Karya Akhir

Palembang, 05 September 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Dr. Trisninawati, SE.,M.M)

Menyetujui,

Pembimbing

(Dr. Sulaiman Helmi, SE.,M.M)

Lampiran 13. Transkrip Nilai ACC PPM

TRANSKRIP SEMENTARA MAHASISWA

Acc Pengisian Jobil
143 85
12/2024
02

Nim :201510097
 Nama :Robotama Simanjuntak
 Program Studi :Manajemen
 Fakultas :SOSIAL HUMANIORA

Diakui	No	Kode Mata Kuliah	Mata Kuliah	Kredit	NH	NA	KNA
Y	1	15123015	AKUNTANSI BIAYA	3	B	3	9
Y	2	15103017	AKUNTANSI MANAJEMEN	3	B	3	9
Y	3	UBD2001	Bahasa Indonesia	2	A ✓	4	8
Y	4	151050113	BAHASA INGGRIS 1	3	A ✓	4	12
Y	5	2215123017	BISNIS ELEKTRONIK	3	A	4	12
Y	6	2215113117	BISNIS RITEL	3	A	4	12
Y	7	2215113021	E-COMMERCE & INFORMASI BISNIS	3	A	4	12
Y	8	151530024	Ekonomi Manajerial dan Pengambilan Keputusan	3	B	3	9
Y	9	2215122015	ENGLISH FOR BUSINESS	2	B ✓	3	6
Y	10	201613402	English for Hotel and Tourism	3	A	4	12
Y	11	1513403	ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN	3	A	4	12
Y	12	2215123016	INOVASI DAN MANAJEMEN PRODUK	3	A	4	12
Y	13	15143067	KEWIRAUUSAHAAN	3	B	3	9
Y	14	15143065	KOMUNIKASI BISNIS DAN NEGOSIASI	3	A	4	12
Y	15	15153029	Komunikasi Pemasaran	3	A	4	12
Y	16	151030014	MANAJEMEN BISNIS SYARIAH	3	A	4	12
Y	17	15123013	Manajemen Keuangan	3	A	4	12
Y	18	1513402	MANAJEMEN KOPERASI DAN UKM	3	A	4	12
T	19	2215123013	MANAJEMEN KOPERASI DAN UKM	3	A	4	12
Y	20	1511310	MANAJEMEN OPERASI	3	A	4	12
Y	21	15123012	Manajemen Pemasaran	3	A	4	12
Y	22	15103022	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	3	A	4	12
Y	23	2215123106	MANAJEMEN PRODUK DAN HARGA	3	A	4	12
Y	24	15123011	MANAJEMEN SDM	3	A	4	12
Y	25	15143022	MANAJEMEN STRATEGIK	3	A	4	12

https://sisifo.binadarma.ac.id/media.php?module=nilai&act=view_transkrip&id=77027

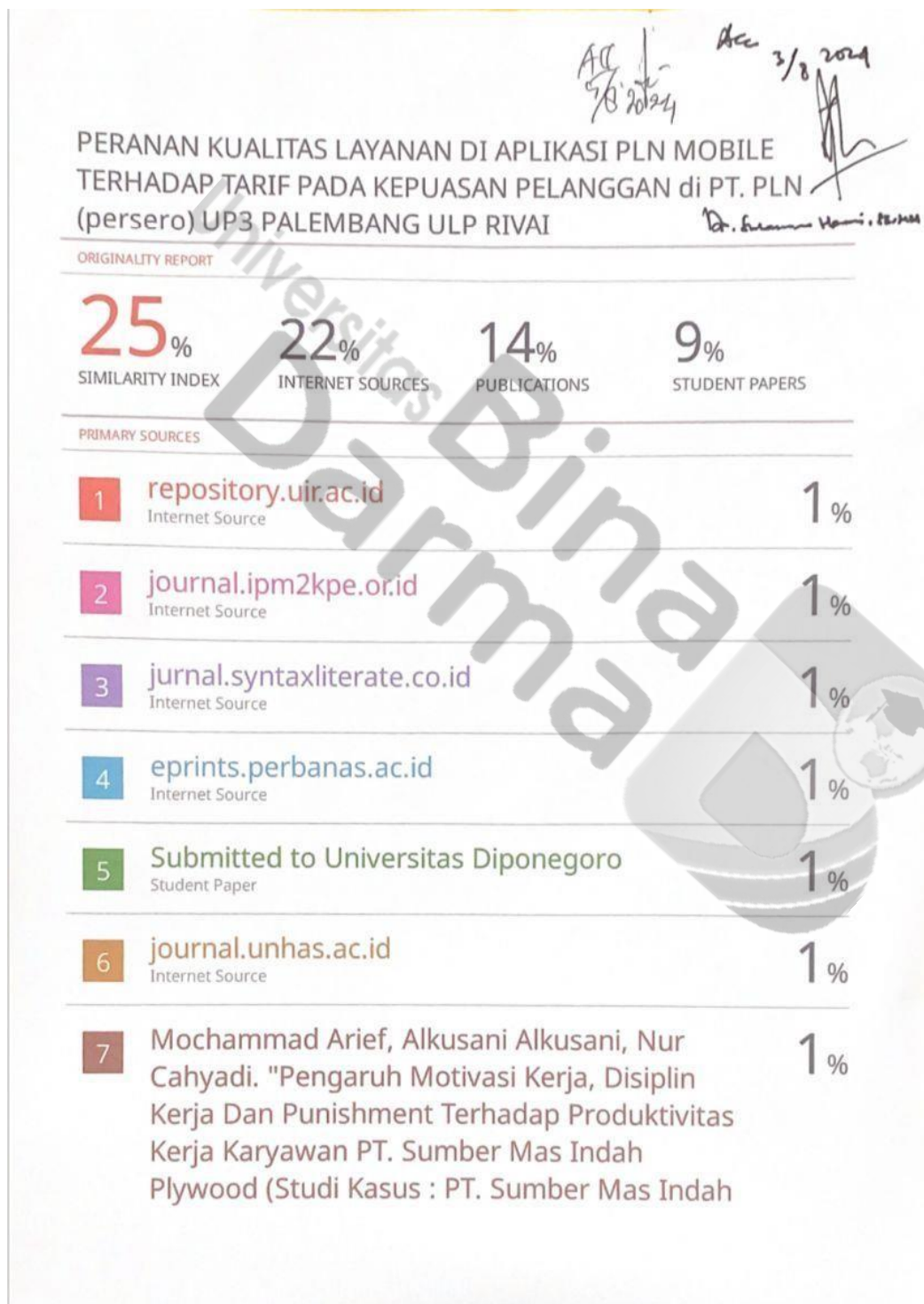
1/7

2/12/24, 1:12 PM

Sistem Informasi Akademik Universitas Bina Darma

Diakui	No	Kode Mata Kuliah	Mata Kuliah	Kredit	NH	NA	KNA
Y	26	KK.51.16	MATEMATIKA EKONOMI	3	B	3	9
Y	27	1512611	METODELOGI PENELITIAN	3	B ✓	3	9
Y	28	15153033	Pemasaran Digital	3	A	4	12
Y	29	2215113121	PEMASARAN HOSPITALITY DAN LETSURE	3	A	4	12
Y	30	2215113113	PEMASARAN RELASIONAL	3	A	4	12
Y	31	UBD2006	Pendidikan Agama	2	A ✓	4	8
Y	32	UBD2004	Pendidikan Kewarganegaraan	2	B ✓	3	6
Y	33	PK.51.11	PENGANTAR AKUNTANSI	3	A	4	12
Y	34	KK.51.12	PENGANTAR BISNIS	3	B	3	9
Y	35	1511202	pengantar Ekonomi Makro	3	B	3	9
Y	36	KK.51.10	PENGANTAR EKONOMI MIKRO	3	A	4	12
Y	37	15103015	PENGANTAR HUKUM BISNIS	3	B	3	9
Y	38	KK.51.14	PENGANTAR MANAJEMEN	3	A	4	12
Y	39	151430402	PERILAKU KONSUMEN DAN DIGITAL MARKETING	3	B	3	9
Y	40	15102026	PERSONALITY (PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN)	3	A	4	12
Y	41	2215123014	PRAKTEK KERJA LAPANGAN	4	A ✓	4	16
Y	42	PK.50.11	PRATIUM PENGOLAHAN KATA	3	A	4	12
Y	43	2215112022	PROPOSAL	2	A	4	8
Y	44	15143038	PUBLIC SPEAKING	3	A	4	12
Y	45	1511728	RISET PEMASARAN	3	A	4	12
Y	46	2215113018	SEMINAR MANAJEMEN PEMASARAN	3	A	4	12
Y	47	15153026	Sistem Informasi Perusahaan	3	A	4	12
Y	48	15103013	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS	3	A	4	12
Y	49	15103016	STRUKTUR, PROSES DAN PRILAKU ORGANISASI	3	A	4	12
Y	50	15163019	STUDI KELAYAKAN BISNIS	3	A	4	12
Total				143			538.00
Index Prestasi Kumulatif (IPK) :				3.76			

Lampiran 14. Hasil Turnitin



Lampiran 15. ACC Draft Jurnal



Journal of Sharia Finance
and Banking

P-ISSN : 2797-247X
E-ISSN : 2797-1546
Volume ... Nomor ... Tahun ...

Peranan Kualitas Layanan Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN

Robetama Simanjuntak
Universitas Bina Darma,
Palembang, Indonesia
robetamasimanjuntak03@gmail.com

Sulaiman Helmi
Universitas Bina Darma,
Palembang, Indonesia
sulaimanhelmi@binadarma.ac.id

Trisninawati
Universitas Bina Darma,
Palembang, Indonesia
trisninawati@binadarma.ac.id

Muji Gunarto
Universitas Bina Darma,
Palembang, Indonesia
mgunarto@binadarma.ac.id

Acc
3/1/2024

Dr. Sulaiman Helmi, MS, MA

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan melalui aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan PLN. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik untuk menentukan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan melalui teknologi digital untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan.

This study aims to measure the impact of service quality through the PLN Mobile application on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai. The research method used is a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to PLN customers. Data analysis was conducted using statistical methods to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. The results of the study indicate that the service quality provided through the PLN Mobile application has a significant positive effect on customer satisfaction. These findings highlight the importance of enhancing service quality through digital technology to improve customer satisfaction and strengthen the company's reputation.

Keywords : Kualitas Layanan, Aplikasi PLN Mobile, Kepuasan Pelanggan, PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai, Teknologi Digital, Analisis Kuantitatif, Reputasi Perusahaan.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi telah menjadi komponen krusial dalam pengembangan kualitas layanan dan peningkatan kinerja perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, perusahaan dapat mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Salah satu perusahaan yang telah menerapkan teknologi digital adalah PT. PLN (Persero) melalui aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan PLN.

Namun, masih terdapat kesenjangan dalam literatur yang membahas secara mendalam tentang pengaruh kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi mobile terhadap tarif dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks aplikasi PLN Mobile. Penelitian sebelumnya umumnya telah meneliti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara umum (Syahidin & Adnan, 2022), namun studi yang secara spesifik mengkaji hubungan antara kualitas layanan aplikasi PLN Mobile, tarif, dan kepuasan pelanggan masih terbatas. (Rofiyandi, 2022) Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji peran kualitas layanan dalam aplikasi PLN Mobile terhadap tarif dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN

Lampiran 16. Lembar Konsultasi Karya Akhir



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

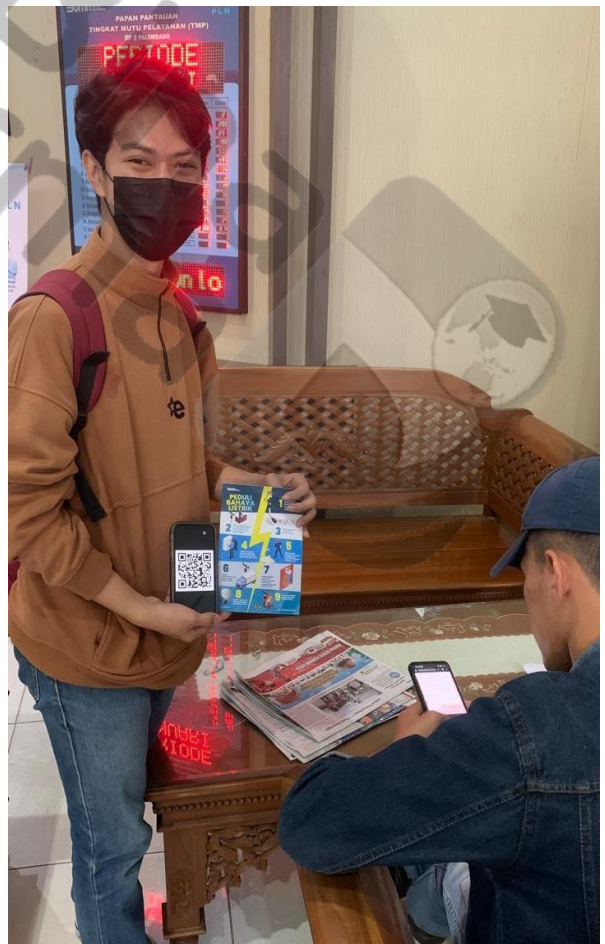
Website : www.binadarma.ac.id e-mail: bidar@binadarma.ac.id

LEMBAR KONSULTASI MBKM


Nama : Robetama Simanyuntak
Nim : 201510097
Fakultas : Sosial Humaniora
Program Study : Manajemen
Judul : Peranan Kualitas Pelayanan di Aplikasi PIN Mobile Terhadap Tarif Pada kepasaran
Pembimbing : Petanagon di PT- PIN (persers) UP3 PALEMBANG ulp Rivali
DR. SULAIMAN HELMI, S.E., M.M.

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	16 Maret 2024	Revisi Bab I	
2.	18 Maret 2024.	Revisi Bab I	
3.	20 Maret 2024.	Revisi Bab I dan Bab II	
4	26/3 2024	Revisi Bab II	
5	1/4 2024	Revisi Bab III Wajib kuesioner	
6	5/4 2024	Revisi Bab III Revisi	
7	6/4 2024	Acc usm proposal.	
8	20/7 2024	Revisi Bab IV	
9	27/7 2024	Revisi Bab IV	
10	1/8 2024	Revisi Bab IV dan V	
11	2/8 2024	Revisi Bab V	
12	5/8 2024.	Acc usm seminar.	

Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 18. Formulir Kelayakan Jilid

	FORMULIR KELAYAKAN PENJILIDAN LAPORAN KARYA AKHIR	Nomor Dok : FRM/PSTK/01/15/02
		Nomor Revisi : 02
		Tgl. Berlaku : 01 Agustus 2024
		Klausa : 7.5

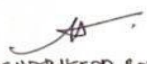
NAMA : Pobetama Simanjuntak
 NIM : 201510092
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 DOSEN PEMBIMBING : Dr. Subisman Helmi, S.E., M.M.
 JUDUL KARYA AKHIR : Peraturan Aplikasi PUL Mobile dan Harga pada kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULS Palembang. ULP Pivai
 TANGGAL UJIAN : 12 Agustus 2024

POIN CHECK

COVER LUAR	✓
COVER DALAM	✓
HALAMAN DEPAN	✓
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	✓
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	✓
SURAT PERNYATAAN	✓
ABSTRAK INDONESIA	✓
ABSTRAK INGGRIS	✓
KATA PENGANTAR	✓
DAFTAR ISI	✓
DAFTAR TABEL	✓
DAFTAR GAMBAR	✓
DAFTAR LAMPIRAN	✓
ISI KARYA AKHIR (BAB I- BAB V)	✓
DAFTAR PUSAKA	✓
LAMPIRAN	✓
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	✓
LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI	✓

Dengan ini dinyatakan layak untuk di jilid dengan format yang berlaku di lingkungan Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.

Palembang, 7 September 2024.
Pemeriksa Kelayakan


(Drs. H. Pratikto Foni, M.B.A.)