

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ULP RUNGKUT**

SKRIPSI



Oleh :

NINDYA ANGELINA PUTRI

NPM. 22042010245

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2026

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ULP RUNGKUT**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

NINDYA ANGELINA PUTRI

22042010245

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ULP RUNGKUT**

Disusun Oleh :

NINDYA ANGELINA PUTRI
NPM. 22042010245

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA


Sumainah Fauziah.. S.AB.. M.AB
NIP.199312072022032015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik


Prof. Dr. Catur Suratnoaji. M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ULP RUNGKUT**

Disusun Oleh :

NINDYA ANGELINA PUTRI
NPM. 22042010245

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi
Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional,
"VETERAN" Jawa Timur
Pada Tanggal 27 Agustus 2026.

Menyetujui,

Pembimbing Utama

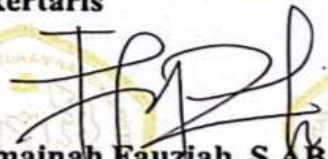
Tim Penguji


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP.199312072022032015

1. Ketua


Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
NPT. 21219920526338

2. Sekertaris


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

3. Anggota


Dr. Dyah Widowati, S.H., M.M
NIP. 196408141993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nindya Angelina Putri
NPM : 22042010245
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiarisme. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiarisme pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya , 11 Agustus 2026

Membuat Pernyataan



Nindya Angelina Putri
NPM. 22042010245

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan ULP Rungkut”*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulismenyadaribahwaselamaprosespenyusunanskripsiinitidakterlepas daridukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB** selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikanarahansertabimbingankepada penulisselama proses penyusunanskripsiini. Ucapan terimakasihjuga penulis sampaikankepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos.,M.M.,M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta motivasi kepada penulis

selama masa perkuliahan.

4. Seluruh sahabat dan rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi.
5. Kepada Bapak tercinta. Bapak Sihono. Terima kasih atas segala doa, kerja keras, pengorbanan, dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu berusaha memberikan yang terbaik dan mengajarkan penulis untuk menjadi pribadi yang kuat serta bertanggung jawab. Setiap perjuangan Ayah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasih dan cinta kepada Ayah.
6. Kepada Ibunda tercinta. Ibu Ria Diana. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah habis, serta kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat untuk pulang ketika segala sesuatu terasa berat. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa berartinya Ibu dalam setiap langkah perjalanan penulis. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta sebagai salah satu bukti bahwa doa dan pengorbanan Ibu tidak pernah sia-sia.
7. Kepada Bibi Dini Handayani. Terima kasih telah memberikan dukungan, perhatian, kasih sayang, dan semangat kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah hadir dan memberikan banyak kebaikan dalam perjalanan penulis. Setiap dukungan dan perhatian yang diberikan sangat berarti dan menjadi salah satu kekuatan bagi penulis

untuk terus melangkah hingga sampai pada titik ini.

8. Kepada Aji Anugrah selaku adik penulis, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, perhatian, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala canda dan hal-hal sederhana yang mampu membuat penulis kembali bersemangat ketika merasa lelah. Kehadiran dan dukungannya menjadi salah satu bagian berarti dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.
9. Kepada diri sendiri, Nindya Angelina, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun banyak hal yang tidak mudah untuk dilalui. Terima kasih telah tetap melangkah di saat lelah dan tetap percaya bahwa setiap proses akan menemukan akhirnya. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi penulis sendiri.

Surabaya, 27 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Manajemen Pemasaran	18
2.2.2 E-Service Quality.....	22
2.2.3 Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use).....	26
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	28
2.3 Hubungan Antar Variabel	32
2.3.1 Hubungan E-Service Quality dengan Kepuasan Pelanggan	32
2.3.2 Hubungan Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4 Kerangka Berpikir.....	35
2.5 Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.3.1 Definisi Operasional	38
3.3.2 Pengukuran Variabel	45
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	46
3.4.2 Populasi	46
3.4.3 Sampel	47
3.4.4 Teknik Penarikan Sampel	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1 Jenis Data	50
3.5.2 Sumber Data	51
3.5.3 Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisa Data	51
3.6.1 Uji Instrumen	52
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.6.4 Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Objek Penelitian	63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Peneitian	63
4.1.2 Penyajian Data	69
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	70
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel X1	71
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel X2	74
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Y	75

4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	77
4.3.1 Hasil Uji Instrumen	78
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
4.3.3 Hasil Uji Statistik.....	85
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	86
4.4 Pembahasan.....	90
4.4.1 Pengaruh E-Service Quality (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan	90
4.4.2 Pengaruh E-Service Quality (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	92
4.4.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.2 Ringkasan Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3.3 Skala Likert	49
Tabel 3.4 Tahapan Waktu Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.4 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden.....	73
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel E-Service Quality (X1).....	74
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	76
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.13 Hasil Uji F	88
Tabel 4.14 Hasil Uji t	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pelanggan Listrik di Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Aplikasi PLN Mobile	7
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan pada App Store Aplikasi PLN Mobile	9
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	59
Gambar 3.4 Kurva Regresi Uji F.....	61
Gambar 3.5 Kurva Regresi Uji t.....	64
Gambar 4.1 Logo PLN	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi ULP Rungkut.....	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	83
Gambar 4.4 Grafik P-Plot.....	84
Gambar 4.5 Scatterplot Hasil Regresi	85
Gambar 4.6 Analisis Regresi Berganda.....	87
Gambar 4.7 Hasil Uji F	89
Gambar 4.8 Hasil Uji t Variabel E-Service Quality (X1).....	90
Gambar 4.9 Hasil Uji t Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Variabel X1	109
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Variabel X2	112
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden Variabel Y	113
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	119
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	119
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	120
Lampiran 8 Hasil Uji Statistik	121
Lampiran 9 Uji Hipotesis: Uji Koefisien Determinasi	122
Lampiran 10 Uji Hipotesis Uji F dan Uji t.....	123
Lampiran 11. Waktu Penelitian	124

ABSTRAK

NINDYA ANGELINA PUTRI, 22042010245, PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ULP RUNGKUT

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong PT PLN (Persero) untuk mengembangkan aplikasi PLN Mobile sebagai platform pelayanan pelanggan yang terintegrasi. Keberhasilan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*), yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Rungkut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang memenuhi kriteria penelitian. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan proporsi yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap PLN Mobile.

Kata kunci: E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pelanggan, PLN Mobile.

ABSTRACT

NINDYA ANGELINA PUTRI, 22042010245, THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND EASE OF USE OF THE PLN MOBILE APPLICATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT PLN ULP RUNGKUT

Digital transformation in public services has encouraged PT PLN (Persero) to develop the PLN Mobile application as an integrated customer service platform. The success of This application is strongly influenced by electronic service quality and Perceived Ease of Use, which contribute to customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of e- service quality and ease of use on customer satisfaction among PLN Mobile users at PT PLN (Persero) ULP Rungkut. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to customers who met the research criteria. Data were analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS 26. The findings indicate that e-service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Ease of use also has a positive and significant effect on customersatisfaction. Simultaneously, both variables explain a substantial proportion of customer satisfaction, indicating that improving electronic service quality along with application usability enhances customer satisfaction toward PLN Mobile.

Keywords: E-Service Quality, Ease of Use, Customer Satisfaction, PLN Mobile.