

ABSTRAK

PLN Mobile adalah aplikasi resmi yang diluncurkan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk meningkatkan layanan dan interaksi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile yang menerima berbagai keluhan, khususnya terkait sistem APKT dan AP2T. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 376 pengguna aplikasi di Kecamatan Peusangan, Kabupaten Bireuen. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan koefisien korelasi Spearman, ditemukan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Konten memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien $r = 0.364$ ($p < 0.01$), akurasi dengan $r = 0.214$ ($p < 0.01$), format aplikasi dengan $r = 0.362$ ($p < 0.01$), kemudahan penggunaan dengan $r = 0.329$ ($p < 0.01$), dan ketepatan waktu respon dengan $r = 0.370$ ($p < 0.01$). Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.961, dengan semua item memiliki korelasi item-total di atas 0.6, seperti "tampilan informasi yang mudah dipahami" (0.784) dan "huruf yang jelas dan terbaca" (0.861). Nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted untuk semua item berada di atas 0.95. Hasil uji Independent Samples T-Test dan One-Way ANOVA menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna berdasarkan jenis kelamin dan usia, dengan p-value lebih besar dari 0.05. Analisa statistik deskriptif menunjukkan nilai rata-rata untuk konten sebesar 4.64, akurasi 4.61, format 4.50, kemudahan penggunaan 4.61, dan ketepatan waktu 4.43. Kesimpulannya, aplikasi PLN Mobile berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan bagi semua pengguna.

Kata Kunci: Survey Kepuasan Pelanggan, PLN Mobile, Pengukuran Kualitas Aplikasi

ABSTRACT

PLN Mobile is the official application launched by PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) to enhance services and interactions with customers. This study aims to analyze user satisfaction with the PLN Mobile application, which has received various complaints, particularly related to the APKT and AP2T systems. Data were collected through questionnaires distributed to 376 users of the application in Peusangan District, Bireuen Regency. Based on the results of hypothesis testing using the Spearman correlation coefficient, it was found that all independent variables significantly affect user satisfaction. Content has a significant influence with a coefficient of $r = 0.364$ ($p < 0.01$), accuracy with $r = 0.214$ ($p < 0.01$), application format with $r = 0.362$ ($p < 0.01$), ease of use with $r = 0.329$ ($p < 0.01$), and response timeliness with $r = 0.370$ ($p < 0.01$). The reliability test showed a Cronbach's Alpha value of 0.961, with all items having item-total correlations above 0.6, such as "easily understood information display" (0.784) and "clear and readable fonts" (0.861). The Cronbach's Alpha if Item Deleted values for all items were above 0.95. The results of the Independent Samples T-Test and One-Way ANOVA showed no significant differences in user satisfaction based on gender and age, with p -values greater than 0.05. Descriptive statistical analysis showed average values for content at 4.64, accuracy at 4.61, format at 4.50, ease of use at 4.61, and timeliness at 4.43. In conclusion, the PLN Mobile application successfully provides a consistent and satisfying experience for all users.

Keywords: *Customer Satisfaction Survey, PLN Mobile, Application Quality Measurement*