

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat, terutama dalam kualitas aplikasi mobile, telah meningkatkan efektivitas dan daya tarik pelayanan online, yang pada gilirannya membantu perusahaan mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Dalam konteks ini, PT PLN (Persero) telah mengembangkan layanan berbasis teknologi bernama PLN Mobile, yang bertujuan untuk mewujudkan digitalisasi layanan ketenagalistrikan konsumen dan memenuhi kebutuhan mereka dengan mudah, cepat, akurat, dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi PLN Mobile di Kota Lhokseumawe dengan menggunakan metode Webqual 4.0, yang menilai aspek *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Kepuasan pengguna adalah indikator utama seberapa baik sebuah perusahaan mampu memenuhi harapan konsumennya. Tingginya tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa produk atau layanan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara optimal. Berdasarkan hasil dari implementasi dan pengujian Webqual 4.0, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile sangat tinggi dengan nilai rata-rata 3,91. Variabel dengan skor tertinggi adalah *Information Quality* dengan nilai 4,05. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Kepuasan Pengguna, Aplikasi PLN Mobile

ABSTRACT

Rapid technological developments, especially in the quality of mobile applications, have increased the effectiveness and attractiveness of online services, which in turn helps companies achieve optimal customer satisfaction. In this context, PT PLN (Persero) has developed a technology-based service called PLN Mobile, which aims to realize the digitalization of consumer electricity services and meet their needs easily, quickly, accurately, and transparently. This study aims to analyze user satisfaction with the quality of the PLN Mobile application in Lhokseumawe City using the Webqual 4.0 method, which assesses aspects of Usability, Information Quality, and Service Interaction. User satisfaction is the main indicator of how well a company is able to meet consumer expectations. A high level of user satisfaction indicates that the product or service has optimally met the needs and desires of consumers. Based on the results of Webqual 4.0 implementation and testing, it can be concluded that customer satisfaction with the PLN Mobile application is very high with an average value of 3.91. The variable with the highest score is Information Quality with a value of 4.05. The results of this study are expected to provide recommendations for improvement for PT PLN (Persero) in improving service quality through the PLN Mobile application. Thus, the company can ensure that the services provided are in accordance with customer expectations, so that the company can improve the quality of service through the PLN Mobile application.

Keywords : Webqual 4.0, User Satisfaction, PLN Mobile Application