

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI PLN MOBILE DI JABODETABEK**

**Tya Nur Aini**

**1702520055**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

***ANALYSIS OF PLN MOBILE APPLICATION USER  
SATISFACTION LEVEL IN JABODETABEK***

**Tya Nur Aini**

**1702520055**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis is written to meet of the requirements for obtaining an  
Applied Bachelor's degree at the Faculty of Economics, State  
University of Jakarta***


***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM  
APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS***

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2024**





## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.**  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rival P., ST, M.M. NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		24 Juli 2024
2	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 1)		23 Juli 2024
3	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM NIP. 199111022022032013 (Penguji 2)		23 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP . 198702092015042001 (Pembimbing 1)		25 Juli 2024
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)		25 Juli 2024

Nama : Tya Nur Aini  
No. Registrasi : 1702520055  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024



# LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tya Nur Aini  
NIM : 1702520055  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pemasaran Digital  
Alamat email : [tyanuraini7@gmail.com](mailto:tyanuraini7@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Penulis

( Tya Nur Aini )

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2024



Tya Nur Aini

## ABSTRAK

**Tya Nur Aini “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Jabodetabek”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ika Febrilia, SE, M.M dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A**

Kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam suatu aplikasi merupakan hal yang penting untuk memperoleh tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner secara *online* yang dibagikan melalui berbagai platform seperti WhatsApp, Instagram dan Facebook. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan setidaknya tiga bulan aplikasi PLN Mobile yang berusia minimal 17 Tahun sehingga diperoleh sampel 116 responden yang dihitung menggunakan rumus *slovin*. Data yang diolah penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 27 dengan teknik analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji *mean*, uji standar deviasi dan uji T. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan uji mean bahwa ketiga dimensi menunjukkan pengguna merasa puas dengan aplikasi PLN Mobile baik dalam kemudahan penggunaan dan kepuasan, sistem pengaturan informasi dan kegunaan yang secara signifikan memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan ini, implikasi pemasaran dalam penelitian ini memberikan bagi penngembang aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan meningkatkan fitur keandalan hingga pelayanan kepada pelanggan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi PLN Mobile, PT PLN (Persero), Jabodetabek, Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Pengguna



## **ABSTRACT**

***Tya Nur Aini: "Analysis of User Satisfaction Level of PLN Mobile Application in Jabodetabek". Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Ika Febrilia, SE, M.M and Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A***

*Ease of use and usefulness are crucial factors in determining user satisfaction with an application. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the PLN Mobile application in the Jabodetabek area. Data collection was conducted using an online questionnaire distributed through various platforms, including WhatsApp, Instagram, and Facebook. The population of this study comprised users who had used the PLN Mobile application for at least three months and were at least 17 years old. A sample of 116 respondents was obtained using Slovin's formula. Data analysis was performed using SPSS software version 27 with descriptive analysis, validity tests, reliability tests, mean tests, standard deviation tests, and T-tests. The results of the study, based on the mean tests, indicated that users were satisfied with the PLN Mobile application in terms of ease of use and satisfaction, information management system, and usefulness, all of which significantly contributed to overall user satisfaction. Based on these findings, the marketing implications of this study suggest that application developers should enhance user satisfaction by improving reliability features and customer service to provide better user experiences.*

***Keywords:*** *PLN Mobile, User Satisfaction, Ease of Use, Information Management System, Usefulness, Descriptive Analysis, Validity Tests, Reliability Tests, Mean Tests, Standard Deviation Tests, T-Tests.*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile *di Jabodetabek*”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi, baik dalam bentuk dukungan spiritual, moral, maupun material, yang membantu mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Koorprodi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Ika Febrilia, SE, M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi. Terima kasih atas saran, bimbingan, masukan hingga *support* yang sangat bermanfaat bagi peneliti.



4. Ibu Nofriska Krissannya, S.E., M.B.A selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi. Terima kasih atas arahan, bimbingan, masukan dan *support* yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Semua Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama masa perkuliahan ini.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Marno dan Ibu Sarmi, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa, dan motivasi yang tiada henti, Kalian menjadi motivasi pertama penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada kakak-kakak saya Tony, Tyna, Fitria dan Febriyandhika yang selalu berada disisi saya untuk memberikan dukungan baik secara material maupun non-material dan semangat selama penulis menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kalian selalu menjadi motivasi bagi penulis.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya, yaitu Diaz, Auryn, Ashyfa, Rian, Fikri, Tasya, Yanes, Umar dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan saya sangat bersyukur bisa berbagi momen ini dengan kalian.

9. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penelitian hingga penyusunan ini selesai yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terjadi kekurangan maupun kesalahan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, terbuka atas semua kritik dan saran yang diberikan agar skripsi ini menjadi lebih baik kedepannya. Semoga skripsi ini menjadi bermanfaat baik secara akademik untuk ilmu pengetahuan maupun bermanfaat pada penelitian selanjutnya

Jakarta, 15 Juli 2024



Penulis,  
Tya Nur Aini

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
1. Manfaat Teoretis .....	16
2. Manfaat Praktis .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
A. Kajian Pustaka .....	18
3. Kepuasan Pengguna .....	18
4. Dimensi Kepuasan Pengguna .....	20
5. Indikator Kepuasan Pengguna .....	21
6. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>



A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Populasi Sampel.....	34
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Definisi Operasional Variabel.....	38
2. Instrumen Penelitian .....	38
3. Uji Instrumen Penelitian.....	41
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reliabilitas .....	43
E. Teknik Analisis Data .....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Uji T.....	44
3. Uji rata-rata/ <i>mean</i> .....	45
4. Uji Standar Deviasi .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Data .....	48
B. Analisis Deskripsi Data .....	50
C. Hasil Data Primer .....	59
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reliabilitas.....	60
3. Uji Mean.....	61
4. Standar Deviasi.....	64
5. Uji T.....	66
D. Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Implikasi .....	76

1. Implikasi Teoretis .....	76
2. Implikasi Praktis .....	77
C. Keterbatasan Penelitian .....	79
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya .....	79
3. Saran .....	80
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian .....	87
Lampiran 3. Deskripsi Responden .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>100</b>

