

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERSEPSI KEMUDAHAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI PLN *MOBILE*
(Studi Pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan (UP3) Ciracas)**

SKRIPSI



Nama : Ninda Wahyuningtias
NIM : 43119120250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERSEPSI KEMUDAHAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI PLN *MOBILE*
(Studi Pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan (UP3) Ciracas)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Ninda Wahyuningtias
NIM : 43119120250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ninda Wahyuningtias

Nim : 43119120250

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Februari 2024



NindaWahyuningtias

43119120250

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ninda Wahyuningtias
NIM : 43119120250
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI KEMUDAHAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI PLN MOBILE (Studi Pada PT.PLN (Persero) Unit
Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas)
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Hamdan, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04243787



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

PLN *Mobile* adalah sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Kemudahan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna PLN *Mobile* di PT.PLN (Persero) yang berada di wilayah kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 155 responden dengan teknik *non-probability purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisis Smart-PLS versi 4.1.0.0 . Penelitian ini membuktikan bahwa Pengaruh *E-Service Quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan PLN *Mobile*. Persepsi Kemudahan dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan PLN *Mobile* di PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas

Kata kunci : Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Kemudahan, Promosi, Keputusan Penggunaan, Aplikasi PLN *Mobile*

ABSTRACT

PLN Mobile is an application launched by the State Electricity Company (PLN). The purpose of this research is to determine the influence of E-Service Quality, Perception of Convenience, and Promotion on Decisions to Use the PLN Mobile Application. The population used in this research is PLN Mobile users at PT PLN (Persero) located in the Ciracas Customer Service Implementation Unit (UP3) work area who use the PLN Mobile application. The sample used in this research was 155 respondents using a non-probability purposive sampling technique. Data collection was carried out using questionnaire techniques. The data analysis method used is the Partial Least Square (PLS) technique with the Smart-PLS analysis tool version 4.1.0.0. This research proves that the influence of E-Service Quality has a positive and insignificant effect on the decision to use PLN Mobile. Perception of Convenience and Promotion has a positive and significant influence on the decision to use PLN Mobile at PT. PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Ciracas

Keywords: Influence of E-Service Quality, Perception of Convenience, Promotion, Decision to Use, PLN Mobile Application

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Kemudahan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* (Studi Pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Ciracas)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan penulis juga ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

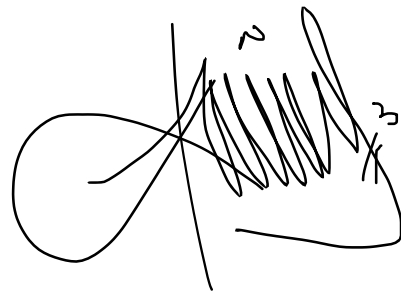
5. Bapak Hamdan SE, MM. Selaku dosen Pembimbing ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Bapak Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan nasihat yang sangat bermanfaat dan berarti untuk perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Erna S. Imaningsih, M. Si Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan nasihat yang sangat bermanfaat dan berarti untuk perbaikan skripsi ini.
8. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu, nasihat dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang sudah bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
10. Teman-teman dikelas Mata Kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran tersayang (Erowati, Andini Ekaputri Rakasiwi, Ari Nur Hidayat, dan Bahrul Ardiantoro) yang telah memberikan masukan dan semangat, Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
11. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

12. Seluruh Karyawan dan pelanggan PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Ciracas yang telah memberikan dukungan dan bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

13. Teristimewa, kedua orang tua, suami dan anak tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 17 Februari 2024

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'N' followed by a series of loops and a final flourish.

Ninda Wahyuningtias

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	20
D. Kontribusi Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	22
A. KAJIAN PUSTKA	22
1. Manajemen Pemasaran	22
2. Perilaku Konsumen	29
b. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	30
4. Keputusan Penggunaan	31
5. E-Service Quality	35
6. Persepsi Kemudahan	40
7. Promosi	42
8. Penelitian Terdahulu	47
B. Pengembangan Hipotesis	56
C. Rerangka Konseptual	59
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Waktu dan Tempat Penelitian	61
B. Desain Penelitian	62
C. Definisi dan Operasional Variabel	63
1. Definisi Variabel	63
2. Operasional Variabel	65
D. Skala Pengukuran Variabel	68

E.	Populasi dan Sampel Penelitian	69
1.	Populasi Penelitian	69
2.	Sampel Penelitian	70
F.	Jenis Data Penelitian	72
G.	Metode Pengumpulan Data	72
H.	Metode Analisis Data	73
1.	Analisis Deskriptif	74
2.	Analisis Metode <i>Structural Equation Modeling - Partial Least Square</i> (Smart-PLS 4.1.0.0)	75
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A.	Gambran Umum dan Objek Penelitian	80
B.	Tampilan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	83
C.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	85
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	119
A.	Simpulan	119
B.	Saran	120
	DAFTAR PUSTAKA	124
	DAFTAR LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Data Jumlah Pelanggan PLN Unik Induk Jakarta Raya Unit Pelayanan Pelanggan di Jakarta Timur tahun 2020 s.d 2022	11
1. 2	Data Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PLN Unit Pelayanan Pelanggan di Jakarta Timur Bulan Maret s.d Juni 2023	12
1. 3	Hasil Prasurvey	15
2. 1	Tabel Penelitian Terdahulu	47
3. 1	Operasional Variabel	65
3. 2	Instrumen Skala Likert	69
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
4. 4	Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi <i>PLN Mobile</i>	89
4. 5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E - Service Quality</i>	90
4. 6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan	91
4. 7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	92
4. 8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan	93
4. 9	Hasil Pengujian <i>Outer Loadings</i>	97
4. 10	Hasil Pengujian <i>Outer Loadings</i> (Modifikasi)	99
4. 11	Hasil Pengujian <i>Outer Loadings</i> (Modifikasi)	102
4. 12	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Dan <i>Composite Reliability</i>	105
4. 13	Hasil Pengujian <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	104
4. 14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Coss Loading)</i>	106
4. 15	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	107
4. 16	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> (Modifikasi)	107
4. 17	Hasil Pengujian <i>Heterotrait - Monotrait (HTMT)</i>	108
4. 18	Hasil Pengujian <i>VIF</i>	103
4. 19	Nilai <i>R-Square (R2)</i>	109
4. 20	Nilai <i>Effect Size</i> atau <i>f-square (f2)</i>	110
4. 21	Nilai <i>Predictive-Relevance (Q2) (LV Prediction)</i>	110
4. 22	Hasil Pengujian Hipotesis	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Revolusi Industri	3
1. 2.	Top Charts Play Store	7
1. 3	Jumlah Pelanggan PLN Tahun 2012 s.d 2022	8
1. 4.	Peta Wilayah Layanan PLN Distribusi Jakarta Raya	10
1. 5	Peta Wilayah Layanan PLN UP3 Ciracas	11
2. 1.	Technology Acceptance Model (TAM)	31
2. 2	Rerangka Pemikiran	59
4. 1	Tampilan Portal Layanan Pelannggan Pada Aplikasi PLN Mobile	83
4. 2	Hasil Algoritma PLS	96
4. 3	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	99
4. 4	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	101
4. 5	Hasil Uji P Value Boostapping	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pra – Survey	131
2	Hasil Kuesioner Pra - Survey	132
3	Kuesioner Penelitian	134
4	Hasil Kuesioner Penelitian	149
5	Hasil Deskripsi Responden	166
6	Hasil Analisis Deskripsi Variabel	168
7	Hasil Uji Analisis Data Metode Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SmartPLS 4.0)	173