

**ANALISIS APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PT. PLN (Persero) ULP KENTEN KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh**

**ULVA ULANDARI  
NPM 0620 3060 1476**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PT. PLN (Persero) ULP KENTEN KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**ULVA ULANDARI  
NPM 0620 3060 1476**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PT. PLN (Persero) ULP KENTEN KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

Oleh:

**ULVA ULANDARI  
NPM 0620 3060 1476**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS  
NIP 195808171993031001**

Pembimbing II,

**Elisa, S.E., M.Si  
NIP 196010141989032003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulva Ulandari  
NPM : 062030601476  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Aplikasi PIn Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) ULP Kenten Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Ulva Ulandari

NPM 062030601476

**LEMBAR PENGESAHAN**


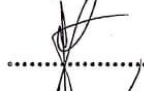


Nama : Ulva Ulandari  
NPM : 062030601476  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Aplikasi PIn Mobile Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Di PT. PLN (Persero) ULP Kenten  
Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: .....

Tanggal: .....2023

**TIM PENGUJI**

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Ketua Penguji	 .....	24 Agustus 2023 .....
2.	<u>Rini, S.E., MAB:</u> Anggota Penguji	 .....	24 Agustus 2023 .....
3.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS</u> Anggota Penguji	 .....	24 Agustus 2023 .....
4.	<u>Munparidi, S.E., M.Si.</u> Anggota Penguji	 .....	24 Agustus 2023 .....

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Semua orang punya mimpi, tapi tidak semua orang bisa mewujudkannya, maka dari itu wujudkan mimpimu menjadi nyata dengan usaha dan berdoa”*

*“Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku.”*  
(Q.S Al Baqarah : 152)

*“Sesungguhnya apa yang dijanjikan kepadamu itu pasti terjadi”*  
(Q.S Al Mursalat : 7)

*“Ketahuilah bahwasannya kemenangan itu bersama kesabaran, dan jalan keluar itu bersama kesulitan, dan bahwasannya bersama kesulitan ada kemudahan”*  
(HS. Tirmidzi)

### ***Kupersembahkan kepada:***

- ***Kedua Orang Tua dan Saudara-saudara Tercinta yang selalu mendo'akanku***
- ***Keluarga besar dan Sahabatku yang selalu memberikan motivasi terbaik***
- ***Teman seperjuangan 6NB 2020***
- ***Almameter Politeknik Negeri Sriwijaya***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir (LA) yang diselenggarakan oleh Jurusan Administrasi Bisnis pada semester ke VI tahun 2023.

Laporan akhir (LA) ini berjudul “ANALISIS APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (Persero) ULP KENTEN KOTA PALEMBANG”. Laporan akhir ini membahas tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN *Mobile* di PLN Kenten. Hasil Laporan ini menunjukkan bahwa kelima dimensi dan kepuasan pelanggan itu membuktikan kepuasan terhadap Aplikasi PLN *Mobile* di PLN Kenten sangat cukup tinggi dirasakan oleh pelanggan dan nilai tersebut dalam kondisi pelanggan memberikan kepuasan yang sangat baik kepada Aplikasi PLN *Mobile*. Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi DIII Administrasi Bisnis.

Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi untuk menambah pengetahuan bagi pembaca.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan laporan akhir (LA). Terwujudnya laporan ini adalah berkat bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB.,CPMA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha. S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS., selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian laporan akhir.
6. Ibu Elisa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian laporan akhir.
7. Kepada semua karyawan di PT PLN (Persero) ULP Kenten Kota Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
8. Kepada semua dosen pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua penulis Bapak Aminudin dan Ibu Sri Hartini dan ayukku Octin Miyanti, adekku Andrian Adi Putra dan mamasku Sulardi serta keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.
10. Kepada sahabat-sahabat ku yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.



11. Semua teman dan sahabat seperjuangan, khususnya 6NB yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
12. Saudara-saudara Organisasi Pencak Silat Nahdlatul Ulama Pagar Nusa yang selalu memberikan do'a dan *support system* dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## ABTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Kenten Kota Palembang yang diharapkan oleh pelanggan setelah menerima pelayanan dari Aplikasi PLN Mobile. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan menyebarkan 100 kuesioner untuk 100 responden. Analisis data itu sendiri terdiri dari lima dimensi. Pertama, dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi PLN Mobile di PLN Kenten adalah sebesar 93,4% dan nilai tersebut dalam kondisi pelanggan memberikan kepuasan yang sangat tinggi kepada Aplikasi PLN Mobile. Kedua, dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 93,3%. Ketiga, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 92%. Keempat, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 93,4%. Kelima, dimensi Empati (*Emphaty*) sebesar 91,2%. Dari kepuasan pelanggan itu sendiri ada kepuasan produk sebesar 95,2%, kepuasan pelayanan sebesar 93,9% dan emosional sebesar 94,7% dan nilai tersebut dalam kondisi pelanggan menilai sangat baik mengenai pelayanan dari Aplikasi PLN Mobile di PLN Kenten. Secara keseluruhan, nilai dari lima dimensi dan kepuasan pelanggan adalah positif, yang menunjukkan bahwa seluruh kepuasan pelanggan itu sendiri sudah memenuhi ekspektasi pelanggan di PLN Kenten Kota Palembang.

Kata Kunci: Aplikasi PLN Mobile, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the services provided by the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) ULP Kenten Palembang City which are expected by customers after receiving services from the PLN Mobile Application. The sampling method in this study used quantitative techniques by distributing 100 questionnaires to 100 respondents. Data analysis itself consists of five dimensions. First, the Physical Evidence dimension (Tangible) of the results of this study shows that the level of customer satisfaction with the PLN Mobile Application at PLN Kenten is 93.4% and this value in the condition of customers providing very high satisfaction to the PLN Mobile Application. Second, the Reliability dimension is 93.3%. Third, the Responsiveness dimension is 92%. Fourth, the Assurance dimension is 93.4%. Fifth, the Empathy dimension (Empathy) is 91.2%. From customer satisfaction itself there is product satisfaction of 95.2%, service satisfaction of 93.9% and emotional of 94.7% and this value in the condition of customers assesses very well about the service of the PLN Mobile Application at PLN Kenten. Overall, the value of the five dimensions and customer satisfaction is positive, which shows that all customer satisfaction itself has met customer expectations at PLN Kenten Palembang City.*

*Keywords: PLN Mobile, Customer Satisfaction, Service Quality.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	5
1.5.4 Teknik Analisis Data .....	7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	9
2.1.1 Pengertian Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	9
2.1.2 Fungsi Serta Kegunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	9
2.2 Pengertian Pelayanan .....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.2 Karakteristik Pelayanan .....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	15

**BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singka PT PLN (Persero) .....	16
3.2 Sejarah Singkat Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	19
3.2.1 Logo dan Brand Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	20
3.2.2 Tampilan isi dari Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	22
3.3 Visi, Misi, Motto, dan Makna Logo PT PLN (Persero) .....	24
3.3.1 Visi PT PLN (Persero).....	24
3.3.2 Misi PT PLN (Persero).....	25
3.3.3 Motto PT PLN (Persero) .....	26
3.4 Tata Nilai PT PLN (Persero).....	26
3.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) .....	27
3.5.1 Struktur Organisasi ULP Kenten .....	28
3.5.2 Tugas dan Fungsi PT PLN (Persero) .....	28

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden .....	34
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	35

## Halaman

4.2 Penilaian Responden Pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	36
4.3 Pembahasan .....	38
4.3.1 Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	38
4.3.2 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	41
4.3.3 Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	44
4.3.4 Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	47
4.3.5 Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	50
4.3.6 Kepuasan Pelanggan .....	53
 <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran .....	63
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Pengukuran.....	7
Tabel 1.2 Interpretasikan Skala/Angka.....	8
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.3 Pernyataan Kuesioner.....	36
Table 4.4 Hasil Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	39
Table 4.5 Hasil Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	42
Table 4.6 Hasil Variabel Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	45
Table 4.7 Hasil Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	48
Table 4.8 Hasil Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	51
Table 4.9 Kepuasan Produk.....	53
Table 4.10 Kepuasan Pelayanan.....	56
Table 4.11 Emosional.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	21
Gambar 3.2 Logotype atau Logotext.....	21
Gambar 3.3 Logotype <i>Mobile</i> .....	21
Gambar 3.4 Grafik Listrik.....	22
Gambar 3.5 Halaman Login .....	23
Gambar 3.6 Menu Utama Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	24
Gambar 3.7 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kenten .....	28



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Permohonan Pengambilan Data
3. Surat Balasan Perusahaan
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing Laporan Akhir (Pembimbing I)
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing Laporan Akhir (Pembimbing II)
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
8. Lembar Persetujuan Proposal Laporan Akhir
9. Lembar Rekomendasi Ujian
10. Lembar Kunjungan Mahasiswa
11. Dokumentasi
12. Dll