

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN****RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Windy Yulaini
NIM : 062030601556
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Al Hushori, S.E., MAB
NIP : 197004142001121001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pada hari ini Rabu tanggal 08 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Rabu pukul 13:00 WIB, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Windy Yulaini)
NIM 062030601556

Palembang, 08 Maret 2023

Pihak Kedua,

(Al Hushori, S.E., MAB)
NIP 197004142001121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB.,CPMA)
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN

**RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Windy Yulaini
NIM : 062030601556
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP : 198602262015042003
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pada hari ini Rabu tanggal 08 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Rabu pukul 13:00 WIB, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Windy Yulaini)
NIM 062030601556

Palembang, 08 Maret 2023

Pihak Kedua,

(Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si)
NIP 198602262015042003

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dr. Heri Setjawan, S.E., MAB.,CPMA)
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : WINDY YULAINI
 NPM : 062030601556
 Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS / D3 ADMINISTRASI BISNIS
 Judul Laporan Akhir : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE
 (STUDI KASUS PADA WARGA KAMPOEN JAWA)
 Pembimbing I / H *1 : AL HUSHORI, S.E., M.A.B

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	8 Maret 2023	- Cover LA dikembalikan Berke pedoman LA - Setiap paragraf dikecil awal 5-7 kedu.	
2.	10 April 2023	} Rincian masalah di kembangkan lagi	
3.	11 / m 2022	} ACC pro pose manus BATS I	
4.	22 / 05 2023.	- Covernya mana? - margin - title - tujuan.	
5.	23 / 05 2022	publikasi BATS I	
6.	30 / 05 2022	- publikasi paragraf - tabel di kembangkan 15 ugar	
7.	08 / 06 - 2021.	} 18 par - plus	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
8	13/06 2023	- Gauden - ISHUL anj	
9	16/06 2023	lanjut bab II, III	
10	06/7 2023	perbaiki foto yg ada	
11	12/07 2023	Perbaiki logg BAN x Data data.	
12	17/07 2023	acc BAB III Lanjut BAB IV	
13	25/07 2023	perbaiki BAB II	
14	28/07 2023	acc BAN IV lanjut BAN V	
15	29/07 2023	acc BAN V	
16	31/07 2023	Lengkapi LA	
17	2/08 2023	acc LA kylang LA lanjut lengkap	

Palembang, 02 Agustus 2023

Ketua Jurusan/KPS

(Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA)
NIP 197602222002121001



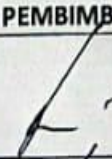

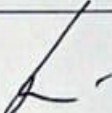

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id


LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

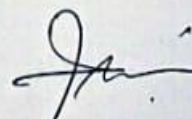
Nama : WINDY YULAINI
 NPM : 062030601556
 Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS / DIII ADMINISTRASI BISNIS
 Judul Laporan Akhir : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE
 (STUDI KASUS PADA WARGA KAMPOENG JAWA SUKAJADI
 BANYUASIN III)
 Pembimbing I/II *) : YULIA DEBRIANTI, SE.I., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	10/3-23	Konsultasi Judul	
2.	23/5-23	Perbaiki latar belakang.	
3.	25/5-23	Perbaiki latar belakang	
4.	29/5-23	Lanjut Bab I	
5.	6/6-23	- Acc Bab I - Lanjutkan Bab II	
6.	21/6-23	- Perbaiki kerangka pemikiran - Acc Bab 2 - Lanjutkan Bab 3	
7.	10/7-23	- Perbaiki kerangka pemikiran - Perbaiki margin	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
8	17/7-23	lanjutkan BAB IV	
9	27/7-23	- Perbaiki hasil & Pembahasan - Tambahkan lampiran	
10	1/8-23	lampiran ??? Perbaiki Daftar pustaka	
11	2/8-23	Acc ul. usia kompre	
12			
13			
14			
15			
16			
17			

Palembang, 02 Agustus 2023

Ketua Jurusan/KPS


 (Dr. Heri Setiawan, SE, MA, CPA)
 NIP 19760222002121001



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Windy Yulaini
NPM : 0620306001556
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*
(Studi Kasus Pada Warga Kampong Jawa Sukajadi
Banyuasin III)

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2023.

Palembang, 2 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Al Hushori, S.E., M.AB.
NIP 197004142001121001

Yulia Pebrianti, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009

KUESIONER

Assalamualaikum wr.wb

Kepada Sdr/Sdri, saya ucapkan terima kasih atas ketersediaan mengisi dan menjawab pertanyaan yang saya ajukan. Kuesioner ini saya gunakan sebagai sarana mengumpulkan data penelitian disertai dengan judul: **Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus Pada Warga Kampoeng Jawa)**. Informasi dari Sdr/Sdri hanya sebagai pelengkap penelitian disertai dengan tidak akan saya sebarluaskan. Saya berharap Sdr/Sdri berkenan mengisi kuesioner ini secara lengkap. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

PENELITI

WINDY YULAINI

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia :
4. Frekuensi Penggunaan: 1-2 kali 3-4 kali >7 kali
(Dalam 1 Bulan)

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pertanyaan ini dengan jujur dan sebenar-benarnya
2. Bacalah pertanyaan terlebih dahulu dengan cermat dan seksama sebelum Sdr/i menjawab
3. Pilihlah salah satu jawaban yang Sdr/i anggap paling sesuai dengan diharapkan dengan memilih tanda (√) pada salah satu jawaban. Setiap responden diharapkan memilih hanya satu jawaban. Keterangan skor penilaian adalah sebagai berikut:

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. CS = Cukup Setuju
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

III. DAFTAR PERNYATAAN

No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
1. Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)						
1.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memudahkan pembelian token dan pembayaran listrik					
2.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memudahkan dalam mengajukan tambah daya pada tegangan listrik					
3.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> membantu dalam periode catat angka meter mandiri					
2. Kemudahan (<i>Perceived Ease Of Use</i>)						
4.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah digunakan untuk pembelian token dan pembayaran listrik					
5.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> membantu memudahkan memonitor pemakaian listrik pascabayar					
6.	Informasi yang ditampilkan di layar Aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah dipahami					
3. Sikap Penggunaan Teknologi (<i>Attitude Toward Using</i>)						
7.	Tampilan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> tidak membosankan					
8.	Menarik untuk menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> saat akan aktivitas di PLN					
9.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat digunakan dimana saja dan kapan saja					
4. Minat Perilaku Penggunaan Teknologi (<i>Behavioral Intention</i>)						
10.	Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i> membantu proses pembelian token dan pembayaran listrik di PLN dengan baik					
11.	Mencoba menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> untuk setiap aktivitas di PLN					
12.	Akan terus menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dimasa yang akan datang					
5. Penggunaan Yang Sesungguhnya (<i>Actual Usage</i>)						
13.	Id Pelanggan menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> kurang dari 4 Id Pelanggan					

No.	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
14.	Selalu membuka Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam waktu yang lama					
6. Kepuasan Pelanggan						
15.	Secara keseluruhan puas dengan kinerja pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i>					
16.	Selalu melakukan aktivitas di PLN melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i>					
17.	Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>					
18.	Kondisi transaksi melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i> sesuai dengan harapan					

Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Frekuensi Penggunaan
Budiyono	26	Laki-Laki	1-2 kali
Aspriyanto	32	Laki-Laki	>7 kali
Giwanto	35	Laki-Laki	1-2 kali
Rian Saputra	24	Laki-Laki	1-2 kali
Sri Ningsih	36	Perempuan	>7 kali
Yuliana	26	Perempuan	1-2 kali
Mardi	34	Laki-Laki	1-2 kali
Maria Nove	25	Perempuan	>7 kali
Ririn	27	Perempuan	1-2 kali
Tasmirah	33	Perempuan	>7 kali
Marhamah	31	Perempuan	>7 kali
Tugiyono	38	Laki-Laki	1-2 kali
Sulis	29	Laki-Laki	>7 kali
Rossa	25	Perempuan	1-2 kali
Hartatik	37	Perempuan	3-4 kali
Neti	24	Perempuan	1-2 kali
Heru	27	Laki-Laki	3-4 kali
Friska	23	Perempuan	1-2 kali
Meli Yanti	34	Perempuan	3-4 kali
Suminah	24	Perempuan	1-2 kali
Ahmad	27	Laki-Laki	1-2 kali
Dewi T	24	Perempuan	1-2 kali
Paeran	41	Laki-Laki	3-4 kali
Meli	22	Perempuan	1-2 kali
Nardik	43	Perempuan	3-4 kali
Balqis Purwanto	25	Perempuan	3-4 kali
Keysia	23	Perempuan	1-2 kali
Nurlaila	42	Perempuan	3-4 kali
Wartam	52	Laki-Laki	3-4 kali
Aditya P	22	Laki-Laki	1-2 kali

HASIL SKOR KUESIONER

No	Kegunaan			Kemudahan			Sikap Penggunaan Teknologi			Minat Perilaku Penggunaan Teknologi			Penggunaan Yang Sesungguhnya			Kepuasan Pelanggan			
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4
1	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4
2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5
3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5
5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
7	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
8	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
9	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
10	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
11	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
12	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
14	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
15	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
18	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5
21	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3
22	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	2	3	4	4
23	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4
25	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3
26	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5
27	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
28	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2
29	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
30	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
TOTAL	129	126	127	131	141	128	134	132	136	128	125	134	132	132	121	130	130	130	129






KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918
Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : RABU
TANGGAL : 9 AGUSTUS 2023
RUANG : 2 (DUA)

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Jusmawi Buston, S.E., M.Si	1... 
2		2
3		3
4		4
5		5
6		6
7		7.....

NAMA MAHASISWA : WINDY YULIANI KELAS : 6NG
NPM : 062030601956
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE (STUDI KASUS
PADA WARGA KAMPOENG JAWA BAYUASIN II)

PERBAIKAN :
1. DAFTAR PUSTAKA
2. SARAN

Ketua Jurusan,

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

HARI : RABU

TANGGAL : 9 AGUSTUS 2023

RUANG : 2 (DUA)


NAMA MAHASISWA : WINDY YULAINI KELAS : GNG

NPM : 062030601556

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE (STUDI

KASUS PADA WARGA KAMPOENG JAWA SUKAJADI BANYUASIN (II)

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Jusmawi Bustan, S.E.,M.Si	1..... 
2		2.....
3		3.....
4		4.....
5		5.....
6		6.....

Palembang, 14 AGUSTUS 2023

Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E.,M.AB.,CPMA

NIP 197602222002121001