

ABSTRACT

This study aims to measure the impact of customer experience, service quality, and technological features on customer satisfaction through customer trust as a mediating variable in the SwaCAM innovation at PT PLN (Persero). SwaCAM is a self-meter reading feature in the PLN Mobile application aimed at improving the efficiency, transparency, and quality of electricity services. The quantitative research method was employed with data collection via online questionnaires distributed to 100 active customers in the ULP Rivai area. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) to test the relationships between variables. The results indicate that technological features significantly affect customer trust, and customer trust significantly influences customer satisfaction. However, customer experience and service quality do not directly significantly affect trust nor satisfaction. Customer trust serves as a partial mediating variable in the relationships. These findings underscore the importance of technological innovation and building customer trust to enhance satisfaction with digital services in the electricity sector. Recommendations include developing more user-friendly features and improving service quality to strengthen trust and customer satisfaction.

Keywords: SwaCAM, Customer Experience, Service Quality, Technological Features, Customer Trust, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dampak pengalaman pelanggan, kualitas layanan, dan fitur teknologi terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi pada inovasi SwaCAM di PT PLN (Persero). SwaCAM adalah fitur pencatatan meter mandiri dalam aplikasi PLN Mobile yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kelistrikan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner online kepada 100 responden pelanggan aktif di wilayah ULP Rivai. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, pengalaman pelanggan dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepercayaan maupun kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antar variabel. Temuan ini menegaskan pentingnya inovasi teknologi dan pembangunan kepercayaan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan layanan digital di sektor kelistrikan. Saran diberikan untuk pengembangan fitur yang lebih user-friendly dan peningkatan kualitas layanan guna memperkuat hubungan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : SwaCAM, Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan, Fitur Teknologi, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.