

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN DIGITALISASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PLN MOBILE WILAYAH BEKASI

Clara Fioretti Jovanca¹, Enggar Widianigrum²

64220335@bsi.ac.id¹, enggar.egr@bsi.ac.id²

Universitas Bina Sarana Informatika

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan digitalisasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile di wilayah Bekasi. Perkembangan teknologi digital mendorong PT PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana pelayanan yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna PLN Mobile di wilayah Bekasi yang menjadi responden penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan digital dan digitalisasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana kualitas layanan digital dan penerapan digitalisasi berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna PLN Mobile. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital serta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan di wilayah Bekasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital, Digitalisasi, Kepuasan Pengguna, PLN Mobile, Bekasi.

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi yang terus mengalami kemajuan mendorong peningkatan kebutuhan energi listrik di masyarakat. Listrik mempunyai peran penting dalam mendukung berbagai kebutuhan masyarakat modern, termasuk rumah tangga, bisnis, pendidikan maupun industri. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital, kebutuhan listrik juga mengalami peningkatan secara berkelanjutan dari tahun ke tahun.



Sumber : GoodStats (Agnes Z. Yonatan, 2026)

Gambar I1 Realisasi Konsumsi Listrik Per Kapita di Indonesia

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa konsumsi listrik per kapita di Indonesia mengalami peningkatan secara konsisten dari tahun 2021-2025. Pada tahun 2021 konsumsi listrik sebesar 1.123 kWh per kapita dan meningkat menjadi 1.584 kWh per kapita pada tahun 2025. Peningkatan ini menunjukkan bahwa setiap orang pasti sangat membutuhkan listrik dalam aktivitas keseharian, baik untuk keperluan rumah tangga, bisnis, pendidikan maupun penggunaan teknologi digital.

Kondisi tersebut mendorong PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia listrik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang optimal, cepat, tepat dan responsif sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik juga diikuti oleh pertumbuhan jumlah pelanggan PT PLN (Persero) dari waktu ke waktu tiap tahunnya. Peningkatan tersebut mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap energi listrik dalam kehidupan sehari-hari. Adapun data jumlah pelanggan di wilayah PLN UP3 Bekasi:

Tabel 1 Data Pelanggan PLN UP3 Bekasi

Tarif Bulan	Januari	Februari	Maret
JUMLAH S	13.402	13.440	13.469
JUMLAH R	1.018.208	1.019.560	1.020.589
JUMLAH B	60.842	61.064	61.248
JUMLAH I	1.023	1.026	1.028
JUMLAH P	4.107	4.108	4.099
JUMLAH	1.097.934	1.099.558	1.100.801
DELTA PLG	-	1.624	1.243

Sumber : Dari PLN UP3 Bekasi, 2026

Berdasarkan Tabel 1, jumlah pelanggan di wilayah PLN UP3 Bekasi tahun 2026 mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Bulan Januari tercatat sebanyak 1.097.934 pelanggan, bulan Februari mengalami peningkatan sebanyak 1.099.558 dan bulan Maret kembali meningkat menjadi 1.100.801. Peningkatan ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna layanan listrik yang cukup signifikan seiring dengan meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik.

Jika ditinjau berdasarkan golongan tarif, pelanggan terdiri dari golongan sosial (S), Bisnis (B), Industri (I), Rumah Tangga (R) dan Pemerintah (P). Dari seluruh golongan tersebut, pelanggan didominasi oleh golongan rumah tangga (R) yang mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap listrik dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa permintaan terhadap layanan kelistrikan terus meningkat, sehingga PLN berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal secara digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan berbasis digital seperti PLN Mobile untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif, efisien dan responsif.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan digital, PLN menghadirkan inovasi layanan berupa aplikasi PLN Mobile yang merupakan sarana utama bagi pelanggan dalam memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, dan melakukan berbagai transaksi layanan kelistrikan secara lebih praktis. Sebelum adanya aplikasi PLN Mobile, PLN menyediakan berbagai media komunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi dalam Facebook, instagram, Twitter, Contact Center 123, serta Web (Lulu et al., 2024). Kualitas layanan digital atau electronic service quality (e-service quality) merupakan keterampilan suatu media digital seperti situs web atau aplikasi ketika memberikan layanan digital secara efektif, efisien serta mudah diakses sehingga dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan (Wahid & Ratmono, 2025). Kualitas layanan digital adalah keterampilan suatu sistem dalam membagikan layanan secara efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan pemakai. Kualitas layanan digital meliputi keamanan data, keandalan sistem, kecepatan akses, serta kemudahan pemakai aplikasi. Peningkatan pelayanan berbasis digital secara optimal berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diperoleh. Sebaliknya, apabila layanan digital tidak berjalan dengan baik seperti, lambat, sulit diakses atau sering mengalami gangguan, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung menurun (Palittin et al., 2025).

Selain itu, digitalisasi merupakan proses pengamanan dan pelestarian berbagai dokumen, naskah kuno, serta dokumen yang memiliki nilai historis agar tetap dapat dimanfaatkan pada masa yang mendatang. Proses ini dilakukan dengan mengubah dokumen fisik ke format digital baik dalam bentuk foto, gambar maupun teks sehingga lebih mudah di akses (Purnomo & Riyadi, 2022). Dalam perkembangannya, penerapan digitalisasi tidak lagi terbatas pada proses pengelolaan dokumen, tetapi juga mencakup berbagai aktivitas pelayanan. Digitalisasi adalah transformasi digital dari sistem pelayanan konvensional untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efisiensi, efektivitas serta kemudahan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Digitalisasi tidak hanya berhubungan dengan implementasi teknologi melainkan transformasi proses kerja sehingga tercipta sistem yang terintegrasi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di terima pengguna.

Tingkat kepuasan menggambarkan kondisi perasaan seseorang berdasarkan tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman penggunaan produk atau layanan (Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., 2023). Kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pengguna setelah melakukan penilaian terhadap kesesuaian antara ekspektasi yang dimiliki dengan kualitas layanan yang didapatkan. Pada aplikasi PLN Mobile, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana pengguna merasa puas terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan layanan, kapabilitas sistem, serta kemampuan aplikasi dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk kembali memanfaatkan layanan serta merekomendasikan kepada pihak lain.

Secara umum, aplikasi PLN Mobile menunjukkan tingkat performa yang tergolong sangat tinggi. Sebagaimana ditunjukkan oleh rating sebesar 4,9 yang diberikan oleh pengguna pada aplikasi dengan jumlah ulasan 1.536.534, serta telah memperoleh lebih dari 10 juta unduhan.

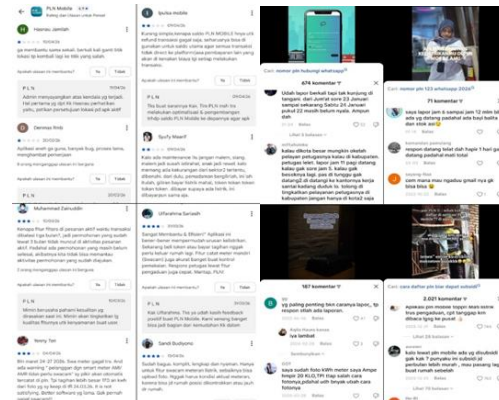


Sumber : Data diolah Penulis, 2026

Gambar 2 Rating dan Jumlah Pengguna PLN Mobile

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa mayoritas pengguna memberikan nilai positif terhadap aplikasi PLN Mobile. Data tersebut memperlihatkan bahwa layanan yang disediakan melalui aplikasi tersebut, baik dari aspek kemudahan penggunaan aplikasi, respons layanan, maupun ketersediaan fitur yang mendukung disediakan. Tingginya tingkat penilaian yang diberikan dapat mencerminkan bahwa aplikasi ini telah mampu memberikan pengalaman layanan digital secara efisien dan efektif. Sebagai upaya untuk mendukung kualitas layanan yang diberikan, PLN Mobile diciptakan agar memudahkan pelanggan ketika mengakses layanan kelistrikan secara digital. Menu pertama yaitu kelistrikan memungkinkan pelanggan melakukan pemasangan baru, perubahan daya, serta memilih sistem pembayaran sesuai kebutuhan. Menu kedua yaitu internet hadir sebagai bentuk pengembangan layanan untuk memenuhi kebutuhan digital yang semakin meningkat, menu ketiga yaitu menu perbaikan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melaporkan gangguan serta memantau proses penanganannya secara transparan. Selain itu, tersedia

menu SPKLU yang membantu pengguna kendaraan listrik dalam menemukan lokasi pengisian daya terdekat.



Sumber : Playstore

Sumber : Tiktok

Namun demikian, selain data rating, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap ulasan pengguna yang terdapat pada Play store dan media sosial seperti TikTok. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa meskipun banyak pengguna memberikan tanggapan positif terkait kemudahan akses dan kecepatan layanan, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan, seperti gangguan sistem, keterlambatan respon, serta kendala dalam penggunaan fitur tertentu.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun PLN Mobile memperoleh rating tinggi, aplikasi tersebut sudah banyak digunakan oleh pelanggan dan telah menjadi bagian dari transformasi digital PT PLN, masih terdapat perbedaan pengalaman yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital dan implementasi digitalisasi pada PLN Mobile belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna. Di satu sisi, aplikasi PLN Mobile mampu mempermudah pengguna dalam mengakses layanan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna, namun di sisi lain masih ditemukan beberapa kekurangan yang dapat berdampak pada kualitas pengalaman pengguna. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan digital dan digitalisasi yang menjadi ekspektasi pengguna dengan kondisi layanan yang diperoleh, sehingga dapat memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pengguna.

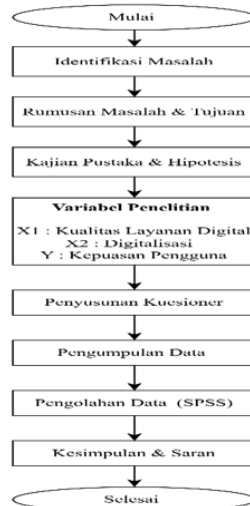
Menurut hasil penelitian (Anugrah et al., 2025) dan (Mertyani Sari Dewi & Kadek Pardila Sari, 2024) penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kualitas layanan atau kualitas sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sementara peran digitalisasi layanan sebagai variabel yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna PLN Mobile masih belum dikaji secara mendalam dalam penelitian sebelumnya. Padahal digitalisasi tidak terbatas pada aspek teknologi, konsep ini mencakup transformasi digital dalam pelayanan publik dan pengalaman pelanggan secara menyeluruh.

Selain itu, penelitian terkait pengaruh kualitas layanan digital dan digitalisasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile khususnya wilayah Bekasi masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini perlu dilakukan agar memahami sedalam mana kualitas layanan digital serta digitalisasi berpengaruh pada kepuasan pengguna PLN Mobile.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis “Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, yaitu suatu proses ilmiah yang memanfaatkan data berbentuk numerik untuk menganalisis fenomena secara sistematis guna menguji hipotesis, menganalisis hubungan antarvariabel, serta menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan (Kusumastuti et al., 2024). Pada penelitian ini, pendekatan kuantitatif diterapkan untuk menganalisis dan mengukur pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas layanan digital (X1) dan digitalisasi (X2), serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) melalui pengujian hipotesis.



Sumber : Data diolah Penulis, 2026 (dibuat pakai drawio)

Gambar III. 1 Desain Penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Analisis Uji Parsial (Uji T) dalam memahami Pengaruh parsial dari tiap-tiap Variabel *Independent* X1 dan X2 (Kualitas Layanan Digital & Digitalisasi) terhadap *Dependen* Y (Kepuasan Pengguna). Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 atau 5% serta membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Sebelum dilakukannya pengujian hipotesis, dilakukan dulu pencarian besarnya t_{tabel} dengan menggunakan (α) 0,05 atau 5% dua sisi maka besarnya t_{tabel} adalah $\alpha/2 = 5\% : 2 = 2,5\%$ dan derajat bebas ($df = n - k - 1$). Dimana “n” ialah banyak responden sementara “k” ialah banyak variabel independen (variabel bebas atau X). Maka besarnya t_{tabel} adalah: Diketahui besarnya $n = 110$ dan $k = 2$, $t_{tabel} = \alpha/2 = 5\% : 2 = 2,5\%$, ($df = 100 - 2 - 1 = 97$), maka $t_{tabel} = 1.985$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.309	1.867		.165	.869
	TOTALX1	.166	.051	.277	3.253	.002
	TOTALX2	.711	.096	.633	7.443	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber : Data diolah SPSS, 2026

Gambar 5 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian dilihat pada hasil *output Coefficients* pada Gambar 5 sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil Uji Parsial dari Variabel independent X1 (Kualitas Produk) pada variabel dependen Y (Kepuasan Pelanggan) memiliki signifikansi (sig.) bernilai 0,012 < 0,05 serta t_{hitung} bernilai 3.253 > dari t_{tabel} bernilai 1.985. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, interpretasinya adalah :

H_{01} : Kualitas Layanan Digital (X1) tidak punya pengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

H_{a1} : Kualitas Layanan Digital (X1) punya pengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pengguna (Y)

- b. Berdasarkan hasil Uji Parsial dari Variabel independent X2 (Kualitas Total) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pelanggan) memiliki signifikansi (sig.) bernilai 0,000 < 0,05 serta t_{hitung} sekitar 7.443 > dari t_{tabel} sekitar 1.985. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, interpretasinya adalah:

H_{02} : Digitalisasi (X2) tidak berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

H_{a2} : Digitalisasi (X2) berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

b. Uji Simultan (Uji F)

Analisis Uji Simultan (Uji F) dalam memahami pengaruh Simultan dari Variabel *Independent* X1 dan X2 (Kualitas Layanan Digital & Digitalisasi) terhadap *Dependen* Y (Kepuasan Pengguna) Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) melalui tingkat signifikansi (α) bernilai 0,05 atau 5% serta membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} .

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, diawali dengan harus mencari besarnya f_{tabel} dengan menggunakan (α) 0,05 atau 5% serta derajat bebas $dfN1 = K$ serta $dfN2 = n - k - 1$. Yang mana “n” ialah banyaknya responden sementara “k” ialah banyaknya variabel independent (variabel bebas atau X). Sehingga besarnya f_{tabel} adalah: Diketahui besarnya n = 110 dan k = 2, $F_{tabel} = 5\%$ atau 0,05%, $dfN1 = 2$, $dfN2 = 100 - 2 - 1 = 97$, maka $f_{tabel} = 3,090$

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1543.840	2	771.920	154.473	.000 ^b
	Residual	484.720	97	4.997		
	Total	2028.560	99			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

Sumber : Data diolah SPSS, 2026

Gambar 6 Hasil Uji Simultan (Uji f)

Hasil pengujian dilihat pada hasil *output Anova* pada Gambar 6 sebagai berikut :

Berdasarkan hasil Uji Simultan dari Variabel independent X1 (Kualitas Produk) serta Variabel independent X2 (Digitalisasi pada variabel dependen Y (Kepuasan Pelanggan) punya signifikansi (sig.) bernilai 0,000 < 0,05 serta f_{hitung} bernilai 154.473 > dari f_{tabel} bernilai 3,090. Maka H_0 ditolak serta H_a diterima, interpretasinya adalah :

H_0 : Kualitas Layanan Digital (X1) serta Digitalisasi (X2) tidak punya pengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pengguna (Y).

H_a : Kualitas Layanan Digital (X1) serta Digitalisasi (X2) punya pengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pengguna (Y)

Uji Koefisien Determinasi

a. Uji Koefisien Determinasi Parsial (Kualitas Layanan Digital)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.625	.621	2.788

a. Predictors: (Constant), TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

Sumber : Data diolah SPSS, 2026

Gambar 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (Kualitas Layanan Digital)

Berdasarkan Gambar 7 dari output model summary, besaran koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,625, yang diturunkan dari perkalian kuadrat koefisien korelasi ($R = 0,790$). Angka statistik tersebut membuktikan bahwa variabilitas variabel kepuasan pelanggan (Y) mampu dijelaskan oleh kualitas Layanan Digital (X1) secara parsial sebesar 62,5%. Sementara itu, estimasi sisa sebesar 37,5%, dipengaruhi oleh variabel di luar cakupan analisis penelitian ini.

b. Uji Koefisien Determinasi Parsial (Digitalisasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.735	.732	2.342

a. Predictors: (Constant), TOTALX2

b. Dependent Variable: TOTALY

Sumber : Data diolah SPSS, 2026

Gambar 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (Digitalisasi)

Berdasarkan Gambar 8 dari output model summary, diperoleh nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,735. Nilai tersebut merupakan hasil pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu $0,857 \times 0,857 = 0,735$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi (X2) secara parsial punya pengaruh pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) sekitar 73,5%, sedangkan sisanya yaitu 26,5% berasal dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Uji Koefisien Determinasi Simultan (Kualitas Layanan Digital dan Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.761	.756	2.235

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

Sumber : Data diolah SPSS, 2026

Gambar 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Berdasarkan Gambar 9 pada output model summary, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) mencapai 0,761. Nilai ini merupakan hasil pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu $0,872 \times 0,872 = 0,761$. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Layanan Digital (X1) dan Variabel Digitalisasi (X2) secara simultan mampu menjelaskan variasi variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 76,1%, sedangkan sisanya yaitu 23,9% berasal dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Uji Koefisien Regresi

Pengujian koefisien regresi pada kajian ini dilakukan dengan metode Analisis Regresi Linear Berganda, mengingat adanya dua variabel independen serta satu variabel dependen. Berikut ini perhitungan Analisis Linear Berganda menggunakan aplikasi SPSS version 26 :

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.309	1.867		.165	.869
	TOTALX1	.166	.051	.277	3.253	.002
	TOTALX2	.711	.096	.633	7.443	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber : Data diolah SPSS, 2026

Gambar 10 Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil output diatas dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,309 + 0,166 + 0,711 + e$$

Pembahasan :

- Nilai konstanta sebesar 0,309 dan bernilai positif yang mengindikasikan bahwa Kepuasan Pengguna memiliki nilai dasar sebesar 0,309 sebelum mempertimbangkan pengaruh variabel Kualitas Layanan Digital (X1) dan Digitalisasi (X2).
- Nilai koefisien pada variabel Kualitas Layanan Digital bernilai positif ialah sekitar 0,166 yang artinya jika Kualitas Layanan Digital terjadi kenaikan, Kepuasan Pengguna akan naik sekitar 0,166 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- Nilai koefisien pada variabel Digitalisasi nilainya positif ialah sekitar 0,711 yang artinya jika Digitalisasi terjadi kenaikan, Kepuasan Pengguna akan naik sekitar 0,711 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Variabel X1 Terhadap Variabel Y (Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna)

Berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji t) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,253 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Digital berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi. Temuan tersebut mengindikasikan adanya kecenderungan bahwa Kualitas Layanan Digital yang semakin optimal pada PLN Mobile berkontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna.

Hasil kajian ini selaras pada kajian (Wahid & Ratmono, 2025). Hasil kajian tersebut mengindikasikan bahwa *E-Service Quality* punya pengaruh signifikan pada Kepuasan Pelanggan, dengan memperoleh nilai t_{hitung} sekitar 4.619 sedangkan nilai t_{tabel} sekitar 1,984 serta nilai signifikansi sekitar $0,003 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan yakni kenaikan Kualitas Layanan Digital mampu menaikkan kepuasan pengguna.

Berikutnya, hasil kajian ini di dukung oleh penelitian (Kau et al., 2023). Penelitian tersebut membahas enam dimensi *E-Service Quality*. Hasil penelitian menegaskan bahwa dimensi Responsiveness dan Contact memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, yang mengindikasikan pentingnya kecepatan tanggapan dan kemudahan komunikasi dalam layanan digital. Namun, pada dimensi E-Service Quality seperti sistem availability, Efficiency, Fulfillment, serta Privacy tidak ditemukan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut yang disebabkan oleh masih adanya pelanggan yang belum memahami fitur PLN Mobile, rendahnya tingkat kepercayaan terhadap fitur yang tersedia, serta adanya persepsi risiko terhadap perlindungan informasi pribadi pengguna.

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan serta didukung oleh kajian terdahulu, diperoleh temuan bahwa Kualitas Layanan Digital merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan kelistrikan berbasis digital. Hal ini karena Kualitas Layanan Digital memberikan kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan data, ketersediaan sistem, serta kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien.

Pengaruh Variabel X2 Terhadap Variabel Y (Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna)

Pada hasil Uji Parsial (Uji t) diperoleh nilai t_{hitung} sekitar 7,443 sedangkan nilai t_{tabel} sekitar 1,985 serta nilai signifikansi sekitar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian mengindikasikan bahwa Digitalisasi memiliki pengaruh signifikan pada Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan Digitalisasi pada aplikasi PLN Mobile, yang ditunjukkan melalui kemudahan akses layanan, kecepatan sistem, keamanan data dan pengembangan fitur digital, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan oleh (Feranika et al., 2024). Digitalisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.330 serta nilai signifikansi sekitar $0,042 < 0,05$. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan Digitalisasi mampu meningkatkan kepuasan pengguna, baik pada sektor perbankan maupun sektor kelistrikan.

Selain itu, hasil kajian ini di dukung dengan kajian (Murniati et al., 2025). Hasil kajian tersebut menyebutkan yakni Digitalisasi berpengaruh signifikan punya pengaruh pada Kepuasan Pelanggan, dengan memperoleh nilai t_{hitung} sekitar 2.582 t_{tabel} sekitar 1.663 sedangkan nilai signifikansi sekitar $0,002 < 0,05$. Hal tersebut menyebutkan yakni peningkatan Digitalisasi mampu meningkatkan kepuasan pengguna baik pada sektor berbelanja online (*e-commerce*) maupun sektor kelistrikan.

Temuan kajian ini yang didukung berbagai studi sebelumnya mengindikasikan Digitalisasi berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan layanan pada sektor perbankan, E-Commerce maupun layanan kelistrikan. Hal ini karena Digitalisasi mampu memberikan kemudahan akses layanan, meningkatkan efisiensi proses, mempercepat layanan serta memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam memperoleh layanan secara digital.

Pengaruh Variabel X1 dan Variabel X2 Terhadap Variabel Y (Pengaruh Kualitas Layanan dan Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna)

Pada hasil Uji Simultan (Uji F), memperoleh nilai F_{hitung} sekitar 154,473 sedangkan F_{tabel} sekitar 3,090 serta nilai signifikansi sekitar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian, Kualitas Layanan Digital dan Digitalisasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi.

Selanjutnya, hasil koefisien determinasi memperoleh nilai R Square sekitar 0,761 yang artinya bahwa Kualitas Layanan Digital dan Digitalisasi mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sekitar 76,1%, sedangkan 23,9% sisanya berasal dari faktor yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

Sedangkan, hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 0,309 + 0,166X_1 + 0,711X_2 + e$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Digital (X_1) serta Digitalisasi (X_2) memiliki pengaruh positif pada Kepuasan Pengguna (Y). Namun, Digitalisasi menunjukkan kontribusi yang lebih besar terhadap Kepuasan Pengguna dibandingkan Kualitas Layanan Digital, yang tercermin dari besarnya nilai koefisien regresi yang diperoleh.

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan serta didukung oleh penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan PLN Mobile dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna tidak hanya ditentukan oleh Kualitas Layanan Digital yang diberikan tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam menerapkan Digitalisasi layanan yang efektif, cepat, aman dan mudah diakses oleh pengguna. Oleh karena itu, upaya peningkatan dan pengembangan inovasi serta kualitas layanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendorong peningkatan kepuasan pengguna PLN Mobile.

KESIMPULAN

Pada hasil kajian yang telah dijalankan, maka penulis mampu memberikan kesimpulan ialah :

1. Kualitas Layanan Digital secara parsial berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi berdasarkan dari hasil uji t dengan nilai thitung sekitar 3.253 sedangkan nilai ttabel sebesar 1,985 dan nilai signifikansi sekitar $0,002 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Digital yang diberikan semakin baik pada aplikasi PLN Mobile, maka makin baik pula tingkat Kepuasan Pengguna.
2. Digitalisasi secara parsial berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi menurut dari hasil uji t dengan nilai thitung sekitar 7.443 sedangkan nilai ttabel sekitar 1,985 serta nilai signifikansi sekitar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Digitalisasi yang diberikan semakin baik pada aplikasi PLN Mobile, mencakup kemudahan akses layanan, kecepatan sistem, keamanan data dan pengembangan fitur digital, maka semakin bagus pula tingkat Kepuasan Pengguna.
3. Kualitas Layanan Digital dan Digitalisasi secara simultan berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi. Hal ini dibuktikan uji f dengan nilai Fhitung sekitar 154,473 sedangkan Ftabel sekitar 3,090 serta nilai signifikansi sekitar $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,761 yang berarti bahwa Kualitas Layanan Digital dan Digitalisasi mampu menjelaskan Kepuasan Pengguna sekitar 76,1%, namun sisanya sekitar 23,9% terpengaruh oleh faktor lain.

Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang disampaikan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi PT PLN
 - a. PT PLN diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan digital pada aplikasi PLN Mobile, khususnya dalam aspek kecepatan sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, responsivitas layanan, serta keamanan data pengguna agar kepuasan pengguna dapat terus meningkat.
 - b. PT PLN (Persero) diharapkan terus mengembangkan digitalisasi layanan melalui inovasi fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, mengingat variabel Digitalisasi menunjukkan kontribusi terbesar dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna PLN Mobile Wilayah Bekasi.
 - c. PT PLN (Persero) perlu melakukan evaluasi dan pemeliharaan sistem secara berkala guna meminimalisir terjadinya gangguan aplikasi, error sistem, maupun keterlambatan layanan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna.
 - d. PT PLN (Persero) perlu meningkatkan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat. Hal ini karena masih terdapat pelanggan yang mengetahui aplikasi PLN Mobile tetapi belum menggunakannya akibat kurang memahami fitur

yang tersedia. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang terbatas sehingga diperlukana upaya peningkatan pemahaman agar pemanfaatan layanan PLN Mobile dapat dilakukan secara optimal.

2. Bagi Pengguna PLN Mobile

Pengguna PLN Mobile diharapkan dapat memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi secara optimal, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, pengaduan gangguan, dan pencatatan meter mandiri sehingga manfaat digitalisasi layanan PLN dapat dirasakan secara maksimal. Selain itu, pengguna disarankan untuk selalu memperbarui aplikasi ke versi terbaru, memberikan masukan atau penilaian melalui fitur ulasan sebagai bahan evaluasi bagi PT PLN, serta aktif mengikuti sosialisasi dan edukasi yang diselenggarakan oleh PT PLN agar lebih memahami fungsi dan pemanfaatan setiap fitur yang tersedia pada aplikasi PLN Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2021). Consumer Behavior in the Digital Era 4.0. In P. . Mahir Pradana (Ed.), *Iaa Journal of Art and Humanities* (Vol. 12, Issue 1). CV. Eureka Media Aksara. <https://doi.org/10.59298/iaajah/2025/1217783>
- Aditya Wardhana. (2024a). BAB 1 Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge (P. . Mahir Pradana (ed.); Vol. 2). CV. Eureka Media Aksara. https://www.researchgate.net/publication/384660810_KONSEP_SERVICE_QUALITY
- Aditya Wardhana. (2024b). BAB 3 Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge (P. . Mahir Pradana (ed.); Vol. 2). CV. Eureka Media Aksara. https://www.researchgate.net/publication/384660703_PENGUKURAN_SERVICE_QUALITY
- Agnes Z. Yonatan. (2026). Realisasi Konsumsi Listrik Per Kapita Di Indonesia Tahun 2021-2025. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/realisasi-konsumsi-listrik-indonesia-2021-2025-TX9BJ>
- Alif Yanita Kartini, M. S., Denny Nurdiansyah, M. S., & Nita Cahyani, M. S. (2024). Metode Statistika (M. S. Dr. M. Ivan Ariful Fathoni (ed.); Vol. 32, Issue 3). Madza Media. https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/7127/1/Buku_Ajar_2024_compressed_50.pdf
- Alkhatras Bunga akhirilanda. (2024). Pengaruh E-Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Perbaungan. <https://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/3478>
- Andi Adriani Wahditiya, S.P., M. S., Dr. Arsyad Yunus, S.T, M. S., Natan Tebai, S.Pt., M. P., Ir. Priska Wulan Ndari, S.T., M. T., Gemala Cahya, S.Pi, M. S., Ir. Lusje. L. D. Antou, M. S., Findasari, S.Pd., M. S., Dr. Rudi Saranga, S.Pi., M. S., & Andi Khairul Musyawir, SKM., M. (2025). Metode Penelitian Statistik (M. H. Prof. Dr. Andar Indra Sastra, S.Sn. (ed.)). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. https://www.researchgate.net/publication/391395014_Fullbook_BUKU_Metode_Penelitian_Statistik
- Anugrah, A., Menne, F., & Said, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Pln Mobile Pada PT Pln (Persero) Up3 Palu. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 115–120. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.5281>
- Armansyah, S.T., M. . (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan (M. . Agung Tri Putranto, S.T. (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/352067-manajemen-pemasaran-kepuasan-pelanggan-079d1886.pdf>
- Dr. Abdul Muin, M.Pd., M. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian Kuantitatif. In CV. Literasi Nusantara Abadi. https://repository.iainmadura.ac.id/1085/1/Buku_Abdul_Muin_METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF.pdf
- Dr. Agus Wibowo, M.Kom, M.Si, M. (2024). Globalisasi Digital. In M. K. Dr. Joseph Teguh

- Santoso, S.Kom. (Ed.), Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik. Universitas Stekom. <https://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/504>
- Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M. S. (2023). Kepuasan Konsumen. In M. A. M Hamdi HS, S.IP. (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 1). UIN KHAS Press. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Dr. Teddy Chandra, SE., M., Stefani Chandra, B.Bus.Com, M., & Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In P. . Cakti Indra Gunawan SE., MM. (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. CV. IRDH. https://ibtpi.pelitaIndonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_Service_Quality_compressed.pdf
- Fa'Adillah, F., Rosnani, & Rusdi. (2025). Evaluasi kualitas pelayanan elektronik dengan penggunaan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sorong Kota. *Journal of State and Public Administration*, 1(2), 68–78. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/4459>
- Fathurohman, H., Yuliani, D., & Taufiq, O. H. (2026). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Di Tingkat Kelurahan Analisa Model Edward III PA-DA Kelurahan Lengkongsari Kota Tasikmalaya (Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Berbasis SPBE di Tingkat Birokrasi Mikro). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 12(1). <https://cibangsa.com/index.php/triwikrama/article/view/10360/8954>
- Febriyanti, F., & Syamsir. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT . PLN ULP Koto Tuo. 9(2), 22198–22206. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/31268/20635>
- Feranika, A., Borroek, M. R., & Gunardi. (2024). Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 455–462. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1087>
- Figria, I. N., Maryuni, & Yeni, H. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Kota Mamuju. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 115–126. <https://sihojournal.com/index.php/jukoni/article/view/1212/990>
- Indriani, Y., Hardilawati, W. L., & Abunawas. (2025). Pengaruh E-om, E-Service Quality Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Foof Di Kota Pekanbaru. 4(1), 1165–1178. <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/download/1347/543>
- Kau, Y. A., Abdul, E. M., Ishak, O., & Panigoro, W. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 2(2). <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Kusumastuti, S. Y., Nurhayati, Faisal, A., Rahayu, D. H., & Hartini. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Lengkap Penulisan Untuk Karya Ilmiah Terbaik) (Sepriano & Efitra (eds.); Vol. 2). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. https://repository.karyailmiah.trisakti.ac.id/documents/repository/buku_nurhayati-metode-penelitian-kuantitatif-panduan-lengkap-penulisan-untuk-karya-ilmiah-terbaik.pdf
- Lulu, N., Sutrisna, A., & Patimah, T. (2024). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap CustomerSatisfaction Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Wilayah UnitLayanan Pelanggan Rajapolah. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1(2), 263–278. <https://jurnalunived.com/index.php/EMBA/article/download/570/399/3222>
- Luthfiani, F., Yuhefizar, Y., & Josephine Sudiman. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang. *Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 27–42. <https://doi.org/10.30630/jam.v19i1.263>
- Mertyani Sari Dewi, & Kadek Pardila Sari. (2024). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Pelanggan Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Singaraja. *Jnana Satya Dharma*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.55822/jnana.v17i1.367>
- Murniati, E., Putri, N. N., & Azmi, Z. (2025). Kemanfaatan Digitalisasi Sistem Informasi Akuntansi Dalam Proses Pembelian dan Pembayaran Diplatform E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna. 01(03), 346–357. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jakp/article/view/254/254>

- Muryono, D. A. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Implementasi E-Service Quality Dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan Pt Pln (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Di Pt Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Sulawesi Selatan Tenggara Barat. 16. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/15488/>
- Palittin, J., Rudzali, A., & Fitriana, R. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin' BY Mandiri Di Kota Samarinda. *Eksis*, 21(2), 35–46. <https://ejurnal.polnes.ac.id/index.php/eksis/article/view/1666/989>
- Pandowo, A., Nggilu, R., Senoaji, F., Pratiwi, Badruddin, S., Syamsuadi, A., Halim, P., Novita, D., Suryaningsih, B. N. A. D., Novita, D., Falimu, & Kereh, H. F. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik (Agus Hendrayady (ed.); Vol. 2). ASIKARYA PRATAMA GLOBALINDO. https://www.researchgate.net/publication/393027671_DIGITALISASI PELAYANAN_PUBLIK
- Prof. Dr. Priyono, M. M., & Prof. Dr teddy Chandara, S.E., M. M. (2023). Metodologi Penelitian Manajemen dan Bisnis. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. <https://ubsj.perpustakaan.co.id/appreader?token=UXRhSUd4T1VMVkpVS1BUaWkwWUdHQi9QRDVSy1VuQVd3ZVFFVlZ2eUJRMmdUd2ExZmJmenRKemp2bmZJSllNSE51YV Nybm15TEUzdVNBTtdOcDZFTXc9PQ&type=browser&auth=WmNwSEVSK1FSSkcvZU96ZDR5Ull6SG1PS3VGZzNVNGNkdzBaMjBrOHQ1QTQvY3Bac2t0Mm>
- Prof. H. Imam Ghozali, M.Com, Ph.D, C. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10). In Apriya Heri S (Ed.), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://id.scribd.com/document/785893656/Ghozali-2021>
- Purnomo, D. H., & Riyadi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Penerapan Digitalisasi System Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Surabaya. *Soetomo Business Review*, 3(4), 577–598. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sbr/article/view/5417>
- Ramadhani, S., Yasifa, A., & Rizky, R. (2024). Digitalisasi Administrasi di MI. *Jurnal MAPPESONA*, 7(2), 65–73. <https://ejournal.iain-bone.ac.id/index.php/mappesona/article/download/4600/pdf>
- Ria Sulitiani. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana PELAYANAN Pelanggan Metro (Studi Pada Pelanggan Di Kelurahan Hadimulyo Barat). Skripsi. https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/12142/1/RiaSulistiani_2103011082_ESY_2025.pdf
- Siti Marwiyah. (2023). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. Repository UPM. <http://repository.upm.ac.id/3999/1/BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI %28anila%29.docx.pdf>
- Slamet Widodo, S.S., M. K., Dr. Festy Ladyani, M. K., La Ode Asrianto, SKM., M. K., Dalfian. Dr., M.Kes., S. K., Ns. Rusdi., S.Kep., M. K., Dian Rachma Wijayanti, M. S., Abas Hidayat, M. P., Dr.Tessa Sjahriani, dr., M. K., Sri Nurcahyati, SKM., M. E., Ade Devriany, SKM., M. K., Khairunnisa, SKM., M.M., M. K., Dr. Sri Maria Puji Lestari, M. P. K., Ns. Armi, S.Kep., M. K., Nurul Widya, S.Si., M. S., & Ns. Rogayah, Skep, M. K. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian. In Cv Science Techno Direct. https://repository.binawan.ac.id/3303/1/Buku Ajar Metode Penelitian Full_compressed Highlighted.pdf
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif (A. Karim (ed.)). Yayasan Kita Menulis. <https://repository.unugiri.ac.id/8443/id/eprint/4881/1/Anisa Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif.pdf>
- Sopari, R. M., Lastari, H. I., & Mukaram. (2026). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Security pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT PLN Persero ULP Singaparna). *Jurnal Mirai Management*, 11(2), 636–646.
- Syafrida Hafni Sahir. (2021). Metodologi Penelitian (M. S. Dr. Ir. Try Koryati (ed.)). KBM Indonesia. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book Metodologi>

Penelitian Syafrida.pdf

- Wahid, N., & Ratmono. (2025). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Manajemen Diversifikasi*, 5(1), 68–74.
<https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/view/1324/1230>
- Wibowo, S. H., S. W., Permana, A. A., Sembiring, S., Ahmad Jurnaidi Wahidin, Nugroho, J. W., Rahajeng, E., Kurnaedi, D., Bau, R. T. R. ., Adhicandra, I., Yuniansyah, & Rivanthio, T. R. (2023). *Teknologi Digital Di Era Modern* (M. . Diana Purnama Sari (ed.)). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=j0m5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=%22e+learning%22+kepuasan+pengguna+association+rule&ots=XsIzb2H3x7&sig=-rmBBRLKBBs7lb9XxxnJpCmfojs%0Ahttps://repository.bsi.ac.id/repo/files/355053/download/Buku---Teknologi-Digit>
- Yafie, A. A., Santosa, I., & Masrukin. (2025). Bentuk Dan Faktor Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Oleh Pemerintah. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(1), 69–78.
<https://doi.org/10.51903/jtikp.v16i1.973>