

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PLN MOBILE DI KABUPATEN PACITAN

Novita Ayu Dwi Permatasari

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Rayon Pacitan yang merupakan salah satu kantor cabang PLN yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Pacitan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna PLN Mobile di Kabupaten Pacitan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi PLN *mobile* di Kabupaten Pacitan, sampel dalam penelitian ini berjumlah 81 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada responden. Pengujian statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan *mean aritmatik*. Hasil uji validitas menunjukkan r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh instrumen penelitian valid. Hasil uji reliabilitas memperoleh nilai *cronbach alpha* 0,814 lebih besar dari 0,6 sebagai ketentuan yang menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN *mobile* memiliki nilai rata-rata 3,39 termasuk kategori netral. Item terendah diperoleh rata-rata sebesar 3,09 pada pernyataan tentang transaksi dengan kategori netral, sedangkan rata-rata tertinggi diperoleh hasil 3,77 pada item tentang layanan yang sesuai kebutuhan yang masuk kategori puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna PLN Mobile*

 26/12 '22

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVELS OF MOBILE PLN USERS IN PACITAN REGENCY

Novita Ayu Dwi Permatasari

Abstract

This research was conducted at PT PLN (Persero) Rayon Pacitan which is one of the PLN branch offices that provides services to the people of Pacitan. The purpose of this research is to analyze the satisfaction level of PLN Mobile users in Pacitan Regency. The population in this study were all users of the mobile PLN application in Pacitan Regency, the sample in this study was 81 respondents. The sampling technique in this study used non-probability sampling Data collection was carried out using a questionnaire to respondents. The statistical tests used are validity test, reliability test and arithmetic mean. The results of the validity test showed that r count was greater than r table, so that all research instruments were valid. The results of the reliability test obtained a Cronbach alpha value of 0.814 greater than 0.6 as a condition indicating that the instrument used is reliable. The results of this study indicate that the satisfaction level of users of the PLN mobile application has an average value of 3.39 which is included in the neutral category. The lowest item obtained an average of 3.09 on statements regarding transactions in the neutral category, while the highest average obtained a result of 3.77 on items regarding services that meet the needs that are included in the satisfied category.

Keywords: *PLN Mobile Users Satisfaction*