

# PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE

## *THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AS USER OF PLN MOBILE APPLICATION*

**Puspa Chairunnisa Chesanti, Retno Setyorini**

Universitas Telkom, Bandung, Indonesia

puspachairunnisa@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN mobile. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling jenis accidental sampling dengan jumlah responden diambil sebanyak 100 responden yang telah mengunduh aplikasi PLN mobile di playstore. Kemudian untuk pengolahan data untuk analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS versi 22. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara keseluruhan menunjukkan bahwa e-service quality secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN mobile dengan nilai sebesar 15.450 lebih besar dari Ftabel yaitu 2,20 dan hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa dimensi efficient and reliable, fulfillment, responsiveness dan ease of use memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan koefisien determinasi e-service quality berpengaruh sebesar 49,9% terhadap kepuasan pelanggan dan 50,1% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** e-service quality, kepuasan pelanggan, PLN mobile

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of e-service quality on customer satisfaction as user of PLN mobile application. The method used in this research is quantitative with the type of descriptive analysis and causal. Samples are taken with a non-probability sampling with accidental sampling type, the number of respondents was taken by 100 respondents who have downloaded PLN mobile app in playstore. Then for analysis techniques using multiple linear regression analysis and data processing using SPSS version 22. Based on the overall results of hypothesis testing, showed that e-service quality is simultan positive effect on customer satisfaction as an user PLN mobile application with a value of 15,450 is greater than Ftabel is 2,20 and the results of partial hypothesis testing that variabel efficient and reliable, fulfillment, responsiveness and ease of use that influence the customer satisfaction. Based on the coefficients of determination, it shows that customer satisfaction wil be explained by the e-service quality 49,9%%, while the remaining 50,1% are influenced by other variabels which are not examined in this study.*

**Keyword:** e-service quality, customer satisfaction, PLN mobile

### **PENDAHULUAN**

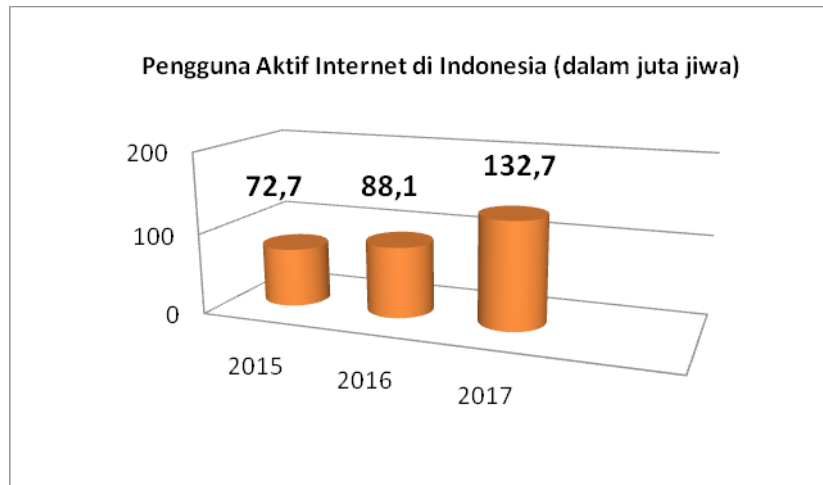
Dengan mengikuti perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan tidak hanya menggunakan sistem konvensional, melainkan pelayanan elektronik (*E-service*

*Quality*). Menurut Chase, Jacobs, & Aquilano (Jonathan 2013) *E-SerQual* didefinisikan sebagai kemampuan suatu situs untuk memberikan fasilitas kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan

efisien melalui internet.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh perusahaan riset *We Are Social*, mengungkap bahwa lebih dari

setengah penduduk Indonesia kini telah terhubung ke internet. Dapat dilihat pada gambar 1 pengguna aktif internet di Indonesia dari tahun 2015 hingga tahun 2017.



Gambar 1  
Pengguna Aktif Internet di Indonesia tahun 2015-2017  
Sumber: data olahan penulis, 2017

Dapat dilihat di gambar 1 bahwa pengguna aktif internet di Indonesia pada tahun 2016 sebesar 88,1 juta pengguna, lalu jumlah pengguna internet naik sebesar 51% (persen) ke angka 132,7 juta pengguna pada tahun 2017.

Menurut perusahaan riset *we are social* perangkat yang digunakan untuk mengakses internet, sebanyak 69% (persen) masyarakat Indonesia mengakses internet melalui perangkat *mobile smartphone*. Kehadiran perangkat yang mendukung pengguna dalam mengakses internet juga menjadi salah satu faktor utama pada peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia akan internet. *Smartphone* dapat menjadi wadah perusahaan dalam mencari keuntungan dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di *smartphone*. Dalam hal ini, fitur elektronik dalam *smartphone* digunakan oleh perusahaan untuk memberikan kualitas layanan secara online. Salah satu perusahaan

yang menerapkan inovasi layanan berbasis online adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN (persero). PT. PLN menciptakan model layanan berupa aplikasi bernama *PLN Mobile* untuk memudahkan pelanggan memenuhi kebutuhan informasi dan interaksinya dengan PLN.

*PLN Mobile* merupakan suatu aplikasi layanan PLN kepada pelanggan (*Mobile Customer Self Service*) setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center 123*, Facebook, Twitter dan Web PLN. Melalui aplikasi *PLN Mobile*, pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi Token, riwayat pemakaian kwh listrik, lokasi pembayaran melalui *banking* terdekat serta info status/progres permohonan dan pengaduan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT PLN (Persero). *PLN Mobile* menjanjikan pelanggan mendapatkan

informasi cepat, tepat dan akurat. (sumber: *website* PT. PLN).

Setelah adanya aplikasi PLN *mobile* ini, ada beberapa tanggapan berupa keluhan ditemukan dalam pengunduhan aplikasi PLN Mobile di *play store* yang mengatakan bahwa aplikasi PLN *mobile* ini belum dapat digunakan secara maksimal. Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan penulis mengenai tanggapan responden terhadap aplikasi PLN *Mobile* terlihat bahwa masih banyaknya keluhan dan komplain mengenai kinerja aplikasi ini. Hasil dari pra survei yang dilakukan didapatkan hasil bahwa sejauh ini aplikasi PLN *mobile* tidak memuat halaman dengan cepat, kinerja aplikasi belum sesuai dengan yang dijanjikan, penanganan masalah belum ditanggapi secara cepat dan aplikasi belum mudah digunakan dengan jawaban “tidak” sebesar 63%. Mengenai tampilan, aplikasi PLN *mobile* memiliki tampilan aplikasi yang menarik dengan jawaban “ya” sebesar 57% dan mengenai keamanan, aplikasi PLN *mobile* sudah cukup menjaga keamanan data-data pelanggan dengan jawaban “ya” sebesar 50%. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PLN *mobile* belum sepenuhnya maksimal dan memenuhi kebutuhan serta keinginan para pengguna aktif PLN *mobile* sesuai standar pelayanan yang diuraikan dalam beberapa teori para ahli.

Dengan adanya situasi tersebut maka peneliti bermaksud meneliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi dari PLN. Hal-hal di atas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul

“Pengaruh *E-service Quality* terhadap Kepuasan pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *e-service quality* pada aplikasi PLN *Mobile*.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada aplikasi PLN *Mobile*.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada aplikasi PLN *Mobile*.
4. Mengetahui kepuasan pengguna aplikasi PLN *Mobile*

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2014:2) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN *mobile*, maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan hubungan kausal.

Menurut Sugiyono (2014:13) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2014:11) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang

dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Sedangkan penelitian kausal menurut Sugiyono (2014:37) adalah penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab dan akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi), dimana variabel independen adalah E-Service Quality sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi PLN Mobile di playstore dengan jumlah yang belum diketahui dengan pasti dengan menggunakan teknik sampling non probability sampling. Non probability sampling dengan cara pengambilan sampel insidental.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Deskriptif

Tanggapan Responden terhadap *E-service Quality*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, variabel *efficient and reliable service* ( $X_1$ ) memperoleh skor sebesar 66,17%. Dijelaskan bahwa persentase dari variabel *efficient and reliable service* tersebut berada pada kategori baik, kemudian pada variabel *fullfilment* ( $X_2$ ) berdasarkan garis kontinum diperoleh persentase sebesar 65,69% maka termasuk dalam kategori baik. Variabel *security/trust* berdasarkan garis kontinum mempunyai hasil sebesar 68,50% yang termasuk dalam kategori baik. Variabel *site aesthetic* ( $X_4$ ) berdasarkan garis kontinum mempunyai hasil sebesar

68,56% yang termasuk dalam kategori baik. Variabel *responsiveness* ( $X_5$ ) berdasarkan garis kontinum mempunyai hasil sebesar 70,88% yang termasuk dalam kategori baik. Variabel *ease of use* ( $X_6$ ) berdasarkan garis kontinum mempunyai hasil sebesar 68,13% yang termasuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan tanggapan responden mengenai variabel *e-servqual* mendapat skor sebesar 67,23% termasuk dalam kategori baik.

Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) berdasarkan garis kontinum diperoleh persentase sebesar 69,17% yang termasuk dalam kategori baik.

### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antarvariabel  $X$  yaitu (*efficient and reliable service* ( $X_1$ ), *fullfilment* ( $X_2$ ), *security/trust* ( $X_3$ ), *site aesthetic* ( $X_4$ ), *responsiveness/contact* ( $X_5$ ), dan *ease of use* sebesar ( $X_6$ )) terhadap Variabel  $Y$  (Kepuasan Pelanggan). Berdasarkan perhitungan analisa regresi dengan menggunakan SPSS 22, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 0,376 + 0,173X_1 + 0,229X_2 + 0,161X_3 + 0,049X_4 + 0,129X_5 + 0,192X_6$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

Dari persamaan di atas diketahui arti dari persamaan tersebut, sebagai berikut:

a.  $\alpha = 0,376$ : Konstanta sebesar 0,376 artinya jika variabel *efficient and reliable service* ( $X_1$ ), *fullfilment* ( $X_2$ ), *security/trust* ( $X_3$ ), *site aesthetic* ( $X_4$ ), *responsiveness/contact* ( $X_5$ ), dan *ease of use* sebesar ( $X_6$ ) bernilai 0, maka kepuasan pelanggan akan

- mendapat nilai kontribusi sebesar 0,376.
- b.  $b_1 = 0,173$ : Setiap peningkatan *efficient and reliable service* (efisiensi dan ketersediaan) akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,173, dan sebaliknya.
- c.  $b_2 = 0,229$ : Setiap peningkatan *fullfilment* (keakuratan) akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,229, dan sebaliknya.
- d.  $b_3 = 0,161$ : Setiap peningkatan *security/trust* (keamanan) akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,161, dan sebaliknya.
- e.  $b_4 = 0,049$ : Setiap peningkatan *site aesthetic* (tampilan) akan meningkatkan

- Kepuasan Pelanggan sebesar 0,049, dan sebaliknya.
- f.  $b_5 = 0,129$ : Setiap peningkatan *responsiveness* (ketanggapan) akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,129, dan sebaliknya.
- g.  $b_6 = 0,192$ : Setiap peningkatan *sease of use* (kemudahan) akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,192, dan sebaliknya.

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis secara parsial (Uji t) dan simultan (Uji f).

Tabel 1  
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.376	.350		1.075	.285
Efficient and Reliable	.173	.057	.245	3.053	.003
Fullfilment	.229	.102	.287	2.254	.027
Security/trust	.161	.085	.212	1.900	.060
Site Aesthetic	.049	.055	.070	.901	.370
Responsiveness	.129	.050	.193	2.608	.011
Ease of Use	.192	.079	.253	2.432	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

- Adapun penjelasan tabel 1 yaitu:
- a. Pada variabel  $X_1$  (*Efficient and Reliable*) didapatkan hasil bahwa  $T_{hitung}$  (3,053) <  $T_{tabel}$  (1,985). Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ . Artinya *efficient and reliable service* secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.
- b. Pada variabel  $X_2$  (*Fullfilment*) didapatkan hasil bahwa  $T_{hitung}$  (2,254) >  $T_{tabel}$  (1,985).

- Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ . Artinya *Fullfilment* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.
- c. Pada variabel  $X_3$  (*Security/trust*) didapatkan hasil bahwa  $T_{hitung}$  (1,900) <  $T_{tabel}$  (1,985). Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ . Artinya *Security/trust* tidak memiliki pengaruh secara parsial



- terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.
- d. Pada variabel  $X_4$  (*Site aesthetic*) didapatkan hasil bahwa  $T_{hitung} (0,901) > T_{tabel} (1,985)$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ . Artinya *Site aesthetic* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.
- e. Pada variabel  $X_5$  (*Responsiveness*) didapatkan hasil bahwa  $T_{hitung} (2,608) < T_{tabel} (1,985)$ . Hal ini menunjukkan bahwa
- nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ . Artinya *Responsiveness/contact* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.
- f. Pada variabel  $X_6$  (*Ease of use*) didapatkan hasil bahwa  $T_{hitung} (2,432) < T_{tabel} (1,985)$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ . Artinya *Ease of Use* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.

Tabel 2  
Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.058	6	1.676	15.450	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.090	93	.108		
	Total	20.147	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Efficient and Reliable, Fullfilment, Security/trust, Site

Aesthetic, Responsiveness, Ease of Use

Dari tabel 2 didapatkan hasil F hitung (15.450) > F tabel (2,20). Artinya secara simultan *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN *mobile*.

### 3. Pembahasan

Pada penelitian ini semua variabel telah lolos uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Dari keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut (Kotler & Keller, 2016) kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, konsumen tidak

puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiah (2013) kepuasan konsumen adalah evaluasi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:268), adalah tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas seberapa besar keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Zavareh et, al (2012) bahwa *E-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dalam beberapa dimensi yang diadopsi dalam penelitian ini. Tanggapan responden secara keseluruhan

mengenai e-service quality adalah sebesar 67,23% termasuk dalam kategori baik, sedangkan tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 69,17% termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (uji F) diketahui bahwa  $F_{hitung} (15,450) > F_{tabel} (2,20)$  artinya secara simultan e-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN mobile. Hal ini sesuai dengan penelitian Mayfanny Eka Putri (2014) bahwa secara simultan e-servqual berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Sedangkan uji hipotesis secara parsial (Uji T), besarnya pengaruh total sebesar 50%. Dimensi yang tidak berpengaruh dalam penelitian ini adalah dimensi security/trust dan site aesthetic yang termasuk dalam kategori baik, hal ini terjadi karena di dalam aplikasi PLN mobile tidak terdapat proses transaksi yang memerlukan informasi data diri pribadi seperti nomor rekening dan lain-lain.

Nilai dari Koefisien Determinasi (R square) sebesar adalah 0.499 atau sebesar 49,9%. Dari nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa E-service Quality memberikan pengaruh sebesar 49,9% terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN mobile dan sisanya sebesar 50,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi PLN mobile maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

*E-Service Quality* atau pelayanan secara online melalui aplikasi PLN mobile dimata responden secara keseluruhan termasuk kategori baik dengan skor persentase sebesar 67,23%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan fasilitas internet dan media *smartphone* untuk mengakses informasi serta menyampaikan keluhan melalui aplikasi pln mobile. Selain itu, pengguna aplikasi PLN mobile pada umumnya sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi pln mobile dengan skor persentase sebesar 69,17%. Secara simultan e-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN mobile. Sedangkan besarnya pengaruh e-servqual secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile dimensi *efficienct and reliable* sebesar 3%, dimensi *fullfilment* sebesar 17%, dimensi *responsiveness* sebesar 5% dan dimensi *ease of use* sebesar 13%. Pada penelitian ini dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi *fullfilment*. Hal ini disebabkan karena tingkat kinerja dan akurasi pemberian informasi yang didapat pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan oleh aplikasi PLN Mobile.

## DAFTAR RUJUKAN

- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel TBK. *Journal of the winners*. Vol. 14. No. 2.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. USA: Pearson Education Limited.
- PT. PLN (Persero) website PLN. Diakses Desember 26, 2017, dari <http://www.pln.co.id/>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zavareh, F. B., Md Ariff, M., Jusoh, A., Zakuan, N., & Bahari, A. Z. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on ECustomer Satisfaction Internet Banking Services. *Journal Social and Behavioral Science* Vol. 40.