

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TEKNIK DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI
PLN MOBILE DI KELURAHAN POTULANDO KECAMATAN ENDE
TENGAH KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



OLEH

AGNES PATRISIA JHONSON KOTEN
NIM: 2021410740

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : AGNES PATRISIA JHONSON KOTEN
Nim : 2021410740
Judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN TEKNIK DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI PLN MOBILE DI : KELURAHAN POTULANDO KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN ENDE

Ende, 22 Agustus 2025

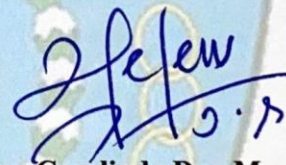
**Telah Diujikan dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**



Pembimbing I

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Pembimbing II



Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM
NIDN. 08 3110 8301

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



Maria Endang Lamu, SE., MM
NIDN. 08 1410 9101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat



Tanggal : 22 Agustus 2025

Mengesahkan,
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis




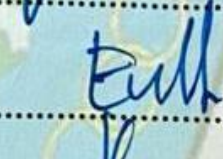
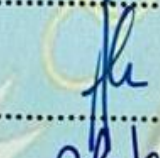
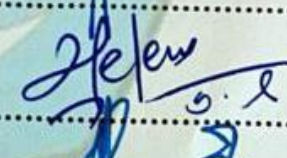
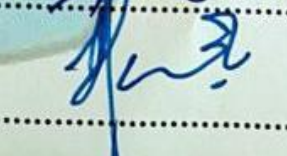
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 01 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 1. |  |
| 02 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 2. |  |
| 03 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 3. |  |
| 04 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 4. |  |
| 05 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2609 7401 | 5. |  |



**UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TEKNIK DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI PLN MOBILE DI KELURAHAN POTULANDO KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN ENDE ”**. dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 22 Agustus 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 22 Agustus 2025
Yang Memberi Pernyataan



Agnes Patrisia Jhonson Koten
2021410740

MOTTO

"Let it flow & It will pass"

"Biarkan Mengalir & Itu akan berlalu"

"Semangat kerendahan hati lebih manis daripada madu, dan mereka yang menyuburkannya dengan madu akan menghasilkan buah yang manis"

-St. Antonius Dari Padua

"Mengapa kamu tertekan, hai jiwaku, dan gelisah didalam diriku ? Berharaplah kepada Allah! Karena aku akan bersyukur lagi untuk-Nya, penolongku dan Allahku!"

Mazmur 42:5

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur tak terhingga, karya ini adalah bukti cinta dan tanggung jawab. Maka dari itu skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Segala Puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai, memberikan rahmat, dan pertolongannya dengan uluran tangan pertama sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orangtua, Bapa Jhonson Eduard, ST dan Mama Hilaria Melania Mbagho S.Pd.,M.Pd. Terimakasih karena telah mengusahakan segalanya, tanpa mengeluh dan meminta balasan. Terimakasih karena dari Bapa dan Mama, penulis merasa terus diberkati bukan karena punya segalanya, tapi karena selalu diajarkan bahwa Tuhan itu selalu ada bahkan saat kita merasa tidak punya apa-apa. Ucapan syukur dan kelegaan nafas, tangisan haru dan rasa percaya kalian telah terbayar.
3. Keluarga tersayang “The Jack’s Wadhi”, Penulis bersyukur lahir dan hidup dipenuhi tangki cinta sepanjang hidupnya bersama kalian. Terimakasih karena selalu percaya atas apapun yang penulis kerjakan, rasa percaya itu menjadi motivasi dan pedoman bagi penulis untuk memberikan yang terbaik.
4. Sahabat terkasih, Rati, Firosthania, Tyara, Nova dan Claudia. Satu hal yang penulis syukuri adalah tumbuh dewasa di lingkungan persahabatan yang saling mendukung. Terimakasih karena selalu meyakini penulis untuk menyelesaikan sarjana tepat waktu. Dukungan dan semangat yang diberikan sangat berarti bagi mental penulis selama proses menulis skripsi.

5. Teman-teman seperjuangan “BestieLuv”, Terimakasih sudah berjuang sekuat tenaga dan pikiran. Selamat berbangga diri atas terlewatnya keraguan dari tulisanmu sendiri, tekanan dari orang sekitar, dan harapan orangtua.
6. Perempuan hitam manis berselung pipi, diri sendiri. Walaupun masih banyak kurangnya, akhirnya sampai juga ke ujung jalan yang penuh sorak-sorai dan tepuk tangan. Semua luka, air mata, dan malam-malam penuh kegelisahan tidak lagi terasa menyakitkan. Terimakasih dan selamat menemukan banyak hal di masa depan, semoga langkahmu ditemani takdir yang bersahabat dan harapan yang tidak pernah lelah berjalan.
7. Almamater tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Teknik dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui pengaruh kualitas layanan teknik dan kualitas informasi yang disediakan melalui aplikasi PLN Mobile dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya di Kelurahan Potulando. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak telah membantu, baik melalui bimbingan akademik, dukungan moral, maupun penyediaan data dan informasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan para wakil rektor Universitas Flores
3. Dekan dan wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc sebagai pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang berharga dengan sabar selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM sebagai pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, saran dan kritik yang berharga untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen dan staff Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan terbaik selama masa perkuliahan.
7. PT. PLN (Persero) ULP Ende dan seluruh responden penelitian yang memberikan data dan dengan kerelaan hati bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan sehingga saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan kedepannya.

ABSTRAK

Agnes Patrisia Jhonson Koten. 2021410740. Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Pengaruh Kualitas Layanan Teknik dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi PLN *Mobile* di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende, Pembimbing I, Rafael Octavainus Byre., Pembimbing II: Maria Helena Carolinda Dua Mea

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas layanan teknik terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende. (2) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende (3) pengaruh kualitas layanan teknik dan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang responden di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende yang menggunakan PLN Mobile. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier. digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan teknik terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,439 (2) ada pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,554 (3) ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh kualitas layanan teknik dan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende dengan nilai r^2 sebesar 0,507.

Kata kunci: Kualitas Layanan Teknik, Kualitas Informasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Agnes Patrisia Jhonson Koten. 2021410740. Faculty of Economics, Undergraduate Program. The Influence of Technical Service Quality and Information Quality on Customer Satisfaction in the Use of the PLN Mobile Application in Potulando Sub-district, Central Ende District, Ende Regency. Supervisor I: Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc. Supervisor II: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM.

This study aims to determine: (1) the influence of technical service quality on customer satisfaction in the use of the PLN Mobile application in Potulando Sub-district, Central Ende District, Ende Regency; (2) the influence of information quality on customer satisfaction; and (3) the simultaneous influence of technical service quality and information quality on customer satisfaction. This is a causal research using a quantitative approach. The sample consisted of 93 respondents who are users of the PLN Mobile application in Potulando. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used was linear regression analysis. The results of the study show that: (1) there is a positive and significant influence of technical service quality on customer satisfaction, with a beta coefficient (β) of 0.439; (2) there is a positive and significant influence of information quality on customer satisfaction, with a beta coefficient (β) of 0.554; and (3) simultaneously, technical service quality and information quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.507.

Keywords: *Technical Service Quality, Information Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Layanan	12
2.1.2 Kualitas Informasi	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Hubungan Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis.....	21

2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.1 Jenis Data.....	26
3.4.2 Sumber Data	27
3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7 Uji Instrumen Penelitian	30
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reliabilitas	30
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.1 Uji Normalitas	30
3.8.2 Uji Multikolinearitas	31
3.8.3 Uji Heterokedastisitas	31
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.9 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum PT. PLN Persero (UP3) Flores Bagian Barat	34

4.1.2 Visi dan Misi	35
4.1.3 Deskripsi Responden Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende	37
4.2 Uji Instrument Penelitian	39
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	42
4.3 Uji Hipotesis	44
4.3.1 Uji t	44
4.3.2 Uji f (Annova)	46
4.3.3 Uji Analisis Linear Berganda.....	47
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Teknik Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende.....	50
4.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende.....	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Teknik dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan Pengguna PLN Mobile/ Kelurahan di Kecamatan Ende Tengah.....	3
Tabel 1.2. Data pengaduan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Potulando	4
Tabel 1.3. Data Laporan Gangguan Pada Aplikasi PLN Mobile Kelurahan Potulando Januari 2025	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan PLN Mobile	38
Tabel 4.3. Tabel Uji Validitas	39
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.5. Uji Multikoleniaritas	42
Tabel 4.6. Uji Heterokedastisitas	43
Tabel 4.7. Uji Normalitas Data	44
Tabel 4.8. Uji t	45
Tabel 4.9. Hasil Uji F	47
Tabel 4.10. Hasil Uji Analisis Linear Berganda	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jaringan <i>Internet of Things</i>	2
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi PLN Mobile.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan PLN Mobile	39