



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 9075-9082

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Medan, Unit Layanan Pelanggan Medan Kota

Melani Catherine Margreth Lubis, Hilma Harmen

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

melanicatherine120@gmail.com, hilmaharmen@unimed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Medan, Unit Layanan Pelanggan Medan Kota. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antar variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi PLN Mobile di ULP Medan Kota sebanyak 78.197 pengguna. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling jenis purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan SPSS versi 25 dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 7,177 > t_{tabel} = 1,984$; sig. $0,000 < 0,05$). Kepercayaan Pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 5,634 > t_{tabel} = 1,984$; sig. $0,000 < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($F_{hitung} = 38,645 > F_{tabel} = 3,09$; sig. $0,000 < 0,05$). Koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,432 menunjukkan bahwa 43,2% variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan, sedangkan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, PLN Mobile

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam era digitalisasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam dunia layanan publik dan sektor energi. Transformasi digital membawa dampak signifikan bagi sektor ketenagalistrikan, di mana perusahaan berlomba-lomba menciptakan inovasi berbasis aplikasi mobile pada smartphone yang memberikan kemudahan maksimal bagi penggunanya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Persero) bertugas menyediakan tenaga listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu bentuk inovasi layanan yang diluncurkan oleh PLN sejak 31 Oktober 2016 adalah aplikasi PLN Mobile, yang merupakan aplikasi layanan mandiri (self-service) terintegrasi dengan sistem utama pelayanan pelanggan, yaitu Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) (Kaban et al., 2020).

PLN Mobile hadir sebagai solusi yang memudahkan pelanggan melakukan pembayaran tagihan, pencatatan meter mandiri, pengaduan gangguan, serta mengakses informasi kelistrikan dengan cepat dan efisien (Rahayu et al., 2024). Aplikasi ini dilengkapi dengan enam fitur utama, yakni layanan transaksi, permohonan, pengaduan, informasi, tarif listrik, serta Frequently Asked Questions (FAQ). Dengan mengadopsi teknologi baru, penggunaan aplikasi seluler dalam layanan pelanggan terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan konsumen karena kemudahan akses terhadap informasi dan layanan yang ditawarkannya (Widuri & Widodo, 2023).

Di wilayah Unit Layanan Pelanggan (ULP) Medan Kota, jumlah pengguna aktif PLN Mobile selama periode 2024 hingga 2025 tercatat sebanyak 78.197 pengguna, seiring meningkatnya jumlah pelanggan listrik dari 90.511 menjadi 91.937 pelanggan (naik sekitar 1,58%). Namun, peningkatan ini belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan. Peneliti mengumpulkan sebanyak 5.000 ulasan pelanggan dari Google Play Store menggunakan Google Colab pada periode 2024-2025, dan hasilnya menunjukkan bahwa 56% ulasan bersifat negatif, mengindikasikan masih terdapat berbagai permasalahan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan pengolahan data ulasan tersebut, tercatat 2.800 keluhan terkait kemudahan penggunaan, yang terdiri dari gangguan aplikasi (29,82%), update aplikasi (22,81%), kualitas layanan aplikasi (17,54%), fitur tidak memadai (15,79%), dan kualitas informasi (14,04%). Adapun faktor kemudahan penggunaan diketahui berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan adanya kemudahan penggunaan dipercaya dapat membuat pelanggan merasa senang sehingga timbul keinginan menggunakannya secara berulang (Desri et al., 2024; Kamarudin et al., 2022). Hal ini didukung oleh penelitian Febriansyah dan Nurhaqu (2023) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking Livin'by Mandiri. Maula et al. (2023) juga membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan QRIS melalui aplikasi mobile banking.

Selain keluhan kemudahan penggunaan, terdapat 1.500 keluhan terkait kepercayaan pelanggan, yang meliputi transaksi gagal namun saldo tetap terpotong (57,14%), ketidakpuasan terhadap produk dan layanan (28,57%), serta keamanan sistem yang diragukan (14,29%). Kepercayaan pelanggan merupakan sebuah proses yang didasarkan pada pengalaman masa lalu yang relevan dan berlangsung secara bertahap (Utama & Murti, 2021). Kepercayaan pelanggan pada PLN akan mempengaruhi keinginan pelanggan menggunakan aplikasi PLN Mobile, yang pada akhirnya memberikan kepuasan dalam bertransaksi (Delvi & Musfiroh, 2021). Mandiri et al. (2021) membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo). Begitu pula penelitian Febrianti et al. (2020) yang menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Peneliti juga melakukan pra-survey terhadap 30 responden pelanggan ULP Medan Kota. Hasilnya menunjukkan sebanyak 83,3% responden menyatakan bahwa aplikasi PLN Mobile sering mengalami error, 93,3% menyatakan informasi yang ditampilkan sulit dipahami, dan 83,3% menyatakan tidak percaya aplikasi PLN Mobile aman untuk digunakan. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Medan, Unit Layanan Pelanggan Medan Kota. Terdapat perbedaan hasil di penelitian terdahulu, dimana Prasetya et al. (2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, berbeda dengan temuan mayoritas peneliti lainnya. Perbedaan hasil ini menjadi salah satu alasan pentingnya penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh kedua variabel tersebut dalam konteks aplikasi PLN Mobile ULP Medan Kota.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu jenis penelitian ilmiah yang dilakukan secara sistematis untuk menganalisis berbagai aspeknya (Purwanza et al., 2023). Jenis penelitian kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel independen, yaitu Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan Pelanggan (X2), dengan variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UP3 Medan, Unit Layanan Pelanggan Medan Kota, Jl. Listrik No. 8, Kec. Medan Petisah, pada bulan Januari hingga Februari 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi PLN Mobile di ULP Medan Kota dari tahun 2024 hingga 2025, yaitu sebanyak 78.197 pengguna berdasarkan data resmi PT. PLN (Persero) ULP Medan Kota. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling jenis purposive sampling, yakni pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Responden yang digunakan adalah pelanggan ULP Medan Kota yang sudah pernah menggunakan dan bertransaksi menggunakan PLN Mobile.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (e) sebesar 10%, dengan perhitungan sebagai berikut:

$n = N / (1 + N(e)^2) = 78.197 / (1 + 78.197(0,10)^2) = 78.197 / (1 + 781,97) = 78.197 / 782,97 = 99,87 \approx 100$
responden

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden (Sugiyono, 2023).

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Medan Kota yang menggunakan aplikasi PLN Mobile. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi PT. PLN (Persero), laporan jumlah pelanggan, ulasan pada Google Play Store, serta buku dan literatur relevan.

Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel dan diukur menggunakan Skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5). Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) diukur menggunakan indikator: mudah dipelajari (ease of learn), mudah dioperasikan (ease to use), dan mudah menjadi mahir (ease to become skillful) menurut Kusumo & Rosyadi (2023). Variabel Kepercayaan Pelanggan (X2) diukur menggunakan indikator: kehandalan, kepedulian, dan kredibilitas, menurut Rofianti et al. (2023) dalam Rahmi et al. (2024). Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diukur menggunakan indikator: kesediaan terus menggunakan, terpenuhinya harapan pelanggan, dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, menurut Irwan dalam Mukuan et al. (2022).

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear, baik regresi sederhana maupun regresi linear berganda, untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian.

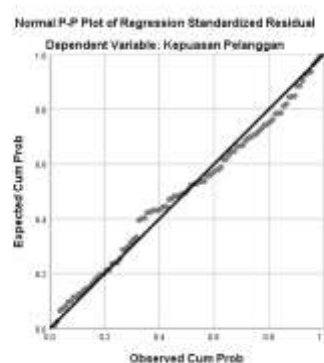
3. Hasil dan Diskusi

3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas residual dalam penelitian ini menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 (5%). Dalam mengetahui distribusi normal ataupun tidak, maka digunakan analisis Probability Plot, Histogram dan Uji Kolmogrov Smirnov.

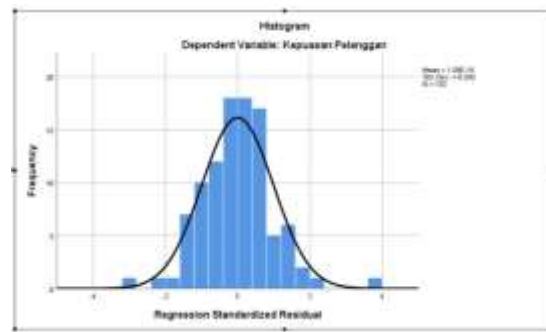
3.1.1 Grafik Normal P-Plot

Uji normalitas dengan grafik normal P-Plot dilakukan melalui SPSS 25. Pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan melihat titik-titik yang tersebar apakah berada pada diagonal atau tidak



3.1.2 Grafik Histogram

Pengujian normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan grafik histogram. Untuk menilai apakah data berdistribusi normal, dapat dilihat dari bentuk histogram yang menyerupai kurva lonceng (bell-shaped) serta tidak condong ke kanan maupun ke kiri.



3.1.3 Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik yang dilakukan dengan menggunakan analisis statistik. Pengujian normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Data sampel yang berdistribusi normal dianggap mampu mewakili populasi secara lebih baik.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38664461
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.061
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.193 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier guna mengetahui sejauh mana perubahan pada variabel terikat ketika variabel bebas mengalami perubahan atau variasi nilai.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.100	2.004		1.048	.297
	Kemudahan Penggunaan	.437	.061	.545	7.177	.000
	Kepercayaan Pelanggan	.378	.067	.428	5.634	.000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,100 + 0,437X_1 + 0,378X_2.$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 2,100 berarti apabila Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan diprediksi sebesar 2,100.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,437 menunjukkan setiap peningkatan satu satuan Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,437 satuan. Koefisien regresi X2 sebesar 0,378 menunjukkan setiap peningkatan satu satuan Kepercayaan Pelanggan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,378 satuan.
3. Kedua variabel memiliki arah positif, artinya semakin baik kemudahan penggunaan dan kepercayaan pelanggan terhadap PLN Mobile, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

3.3 Uji Hipotesis

3.3.1 Uji T tabel

dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Nilai t tabel pada $\alpha = 5\%$ dengan $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ adalah 1,984.

Tabel 3.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.100	2.004		1.048	.297
Kemudahan Penggunaan	.437	.061	.545	7.177	.000
Kepercayaan Pelanggan	.378	.067	.428	5.634	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan DataSPSS 26 (2025)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas diperoleh bahwa:

1. Hasil t_{hitung} untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memperoleh nilai t hitung 7,177 > t tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Hasil t_{hitung} untuk variabel Kepercayaan Pelanggan (X2) memperoleh nilai t hitung 5,634 > t tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima dan H0 ditolak, yang berarti Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Silmultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai F tabel pada $\alpha = 5\%$ dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97$ adalah 3,09 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	449.329	2	224.664	38.645	.000 ^b	
Residual	563.911	97	5.814			
Total	1013.240	99				

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10000>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan , Kemudahan Penggunaan

Sumber: Hasil Pengolahan DataSPSS 26 (2026)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar $38,645 > F$ tabel 3,09 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang berarti variabel Kemudahan Penggunaan (X_1) dan Kepercayaan Pelanggan (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

3.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.443	.432	2.411
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan , Kemudahan Penggunaan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26 (2025)

Berdasarkan hasil analisis, nilai Adjusted R Square sebesar 0,432 atau 43,2%. Artinya, variabel Kemudahan Penggunaan (X_1) dan Kepercayaan Pelanggan (X_2) secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh sebesar 43,2% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

3.4 Pembahasan

3.4.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi PLN Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Layanan Pelanggan Medan Kota. Berdasarkan uji t, nilai t hitung sebesar $7,177 > t$ tabel 1,984 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima, yang membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi PLN Mobile memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi yang mudah dipelajari navigasinya, jelas susunan menu, cepat dalam memproses transaksi, serta memungkinkan pengelolaan transaksi kelistrikan secara mandiri akan mendorong kepuasan pelanggan. Namun berdasarkan persepsi responden, masih terdapat kendala seperti seringnya terjadi gangguan aplikasi dan informasi yang kurang mudah dipahami, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan antarmuka dan peningkatan pengalaman pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Febriansyah dan Nurhaq (2023), Maula et al. (2023), serta Kamarudin et al. (2022) yang membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital.

3.4.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi PLN Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Layanan Pelanggan Medan Kota. Berdasarkan uji t, nilai t hitung sebesar $5,634 > t$ tabel 1,984 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_2 diterima, yang membuktikan bahwa Kepercayaan Pelanggan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile menjadi faktor yang sangat penting dalam mendorong kepuasan pengguna. Kepercayaan tercermin dari kehandalan sistem, kelancaran proses transaksi, ketanggapan customer service, serta jaminan keamanan dan perlindungan data pribadi pelanggan. Namun berdasarkan data keluhan yang dikumpulkan, masih terdapat 857 keluhan (57,14%) terkait transaksi yang gagal namun saldo tetap terpotong, yang secara langsung menurunkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mandiri et al. (2021) serta Apriyeni et al. (2021) yang membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan digital.

3.4.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji F, nilai F hitung sebesar $38,645 > F$ tabel 3,09 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H3 diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna PLN Mobile di ULP Medan Kota. Nilai Adjusted R Square sebesar 43,2% menunjukkan bahwa kedua variabel ini memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan dan kepercayaan pelanggan merupakan dua variabel yang saling melengkapi dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan digital. Aplikasi yang mudah digunakan namun tidak didukung sistem yang dapat dipercaya akan menimbulkan keraguan bagi pelanggan, begitu pula sebaliknya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal, PT. PLN (Persero) perlu memperhatikan dan mengembangkan kedua aspek ini secara bersamaan, yaitu memastikan aplikasi PLN Mobile mudah digunakan sekaligus dapat dipercaya oleh pelanggan dalam setiap proses transaksi kelistrikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: Pertama, Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UP3 Medan, ULP Medan Kota, dibuktikan dengan t hitung $7,177 > t$ tabel 1,984 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H1 diterima. Kedua, Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dibuktikan dengan t hitung $5,634 > t$ tabel 1,984 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H2 diterima. Ketiga, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dibuktikan dengan F hitung $38,645 > F$ tabel 3,09 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H3 diterima. Kontribusi kedua variabel terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 43,2% ($\text{Adjusted } R^2 = 0,432$), sedangkan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Referensi

1. Apriyeni, D., Dewi, H., Yuharmain, H., Zed, P. F., & Siska, M. (2021). The Influence of Brand Equity, Service and Trust on Customer Satisfaction of Bank Nagari Padang Main Branch. *Journal of Research in Business and Management*, 9(12), 19–29.
2. Delvi, & Musfiroh, M. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 145–160.
3. Desri, Widyaningrum, A., & Sari, D. P. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi mobile. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 12(1), 78–92.
4. Febriansyah, N., & Nurhaqu. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin' By Mandiri Di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 1–17.
5. Febrianti, D., et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. *Management and Business Research*, 3(1).
6. Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
7. Kaban, R., Siregar, M., & Hasibuan, N. (2020). Implementasi aplikasi PLN Mobile sebagai upaya peningkatan pelayanan pelanggan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 112–125.
8. Kamarudin, S., Abdullah, M., & Rahman, A. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking. *Journal of Digital Marketing and Consumer Behavior*, 9(4), 334–348.
9. Kusumo, M. H., & Rosyadi, I. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67.
10. Lubis, A. H., & Ikhwan, M. (2023). Tantangan transformasi digital pada perusahaan BUMN di era industri 4.0. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Manajemen*, 14(1), 45–59.
11. Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo). *Account*, 8(1), 1423–1430.
12. Maula, M. M., & Sunarjo, W. A. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use, Behavior Intention, Security of Non-cash Transactions in the Use of QRIS Through the Mobile Banking Application for Customer Satisfaction. *Incosh*, 1, 117–124.
13. Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1).
14. Nurhikmah, S., Ramadani, R., & Triyono, G. (2025). Analisis sentimen pada ulasan aplikasi Wondr di Play Store dengan metode Naive Bayes. *Jurnal Algoritma*, 22(2), 1919–1930.
15. Prasetya, M. E., Sari, I., & Poppy, I. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 1–7.
16. Rahmi, Syafei M. N., I., & Ditilebit, N. (2024). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 144–153.
17. Rahayu, et al. (2024). Pengaruh penggunaan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Layanan Publik Digital*, 5(1), 44–58.
18. Ramdani, F., Susanto, A., & Pratama, D. (2025). Inovasi layanan digital PT PLN (Persero) melalui aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Manajemen Layanan Publik*, 19(1), 23–38.
19. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

20. Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
21. Utama, R. D., & Murti, W. (2021). Membangun kepercayaan nasabah melalui kualitas layanan perbankan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Indonesia*, 15(4), 389–403.
22. Widuri, R., & Widodo, T. (2023). Dampak penggunaan aplikasi mobile terhadap kepuasan konsumen dalam industri jasa. *Jurnal Pemasaran dan Manajemen Jasa*, 10(2), 134–149.