

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PELAYANAN JASA
MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI ULP
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PELAYANAN JASA
MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI ULP
PANGKALPINANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis**



Oleh:

Salsa Asri Mariska

2077500027

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 2077500027

Nama : Salsa Asri Mariska

Judul Skripsi : **PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PELAYANAN JASA
MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI ULP
PANGKALPINANG**

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata didalam laporan Tugas Akhir atau Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 3 Juni 2024



Salsa Asri Mariska

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PELAYANAN JASA MELALUI APLIKASI PLN MOBILE DI ULP PANGKALPINANG
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Salsa Asri Mariska
2077500027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 19 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji
Anggota



R. Ferry Bakti A., S.H., M.M.
NIDN. 0208038701

Dosen Pembimbing



Sarwindah, S.Kom., MM
NIDN. 0212068601

Ketua



Dr. Amri, S.E., M.M.
NIDN. 0217056601

Kaprodi Bisnis Digital



Sarwindah, S.Kom., MM
NIDN. 0212068601

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis
Tanggal 25 Juli 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Hengki S.Kom., M. Kom.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital ISB ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.
2. Orang tua tercinta yang telah membantu penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djactun HS yang telah mendirikan Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Wendi Usino, MM.,M.Sc., Ph.d selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., MM., selaku Kaprodi Bisnis Digital dan dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing skripsi dengan tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Muhammad Isra, selaku Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bangka.
8. Ibu Agustina selaku Asisten Manager Administrasi Keuangan dan Umum UP3 Bangka.
9. Bapak Doni Putra selaku Team Leader Administrasi Umum UP3 Bangka.
10. Bapak Radian Sondang selaku Team Leader Niaga dan Pelayanan Pelanggan UP3 Bangka.

11. Serta staf dan karyawan UP3 Bangka lainnya yang sudah membantu proses skripsi ini.
12. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Pangkalpinang, 3 Juni 2024

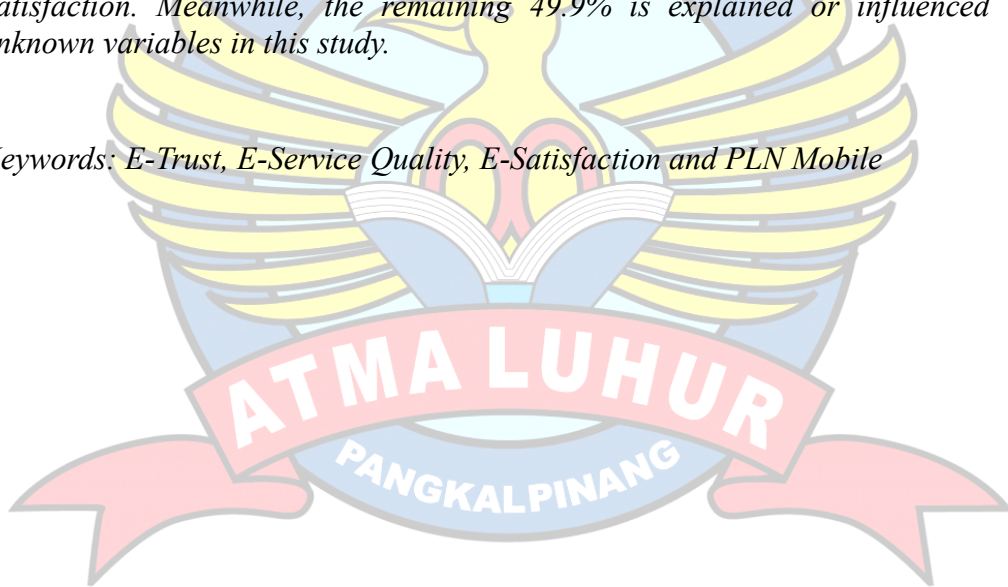
Salsa Asri Mariska



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of E-Trust and E-Service Quality on E-Satisfaction of PLN Mobile customers. This research uses quantitative research methods with questionnaires as data collection material which is analyzed with the help of SPSS 27 software. The sample used in this research was 99 respondents. The sample was taken from PLN Mobile application users in Pangkalpinang. The analysis techniques used are validity test, reliability test, normality test, linear test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, determination analysis, t-test and f-test. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis. The research results found show that the E-Trust, E-Service Quality variables individually or partially have a significant effect on application users' E-Satisfaction. Then the E-Satisfaction variable simultaneously has a significant effect on application users' E-Satisfaction. Based on the test results, the coefficient of determination or value (R Square) was obtained at 0.501 or 50.1%. This shows that the E-Trust, E-Service Quality variables are able to explain 50.1% of the dependent variable user E-Satisfaction. Meanwhile, the remaining 49.9% is explained or influenced by unknown variables in this study.

Keywords: E-Trust, E-Service Quality, E-Satisfaction and PLN Mobile



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pelanggan pengguna PLN *Mobile*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner sebagai bahan pengumpulan data yang dianalisis dengan bantuan *software* SPSS 27. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Sampel tersebut diambil dari pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Pangkalpinang. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linear, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, analisis determinasi, uji-t dan uji-f. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang ditemukan menunjukkan bahwa variabel *E-Trust*, *E-Service Quality* secara individual atau secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi. Kemudian variabel *E-Satisfaction* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi atau nilai (R Square) diperoleh sebesar 0,501 atau 50,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *E-Trust*, *E-Service Quality* mampu menjelaskan sebesar 50,1% terhadap variabel dependen *E-Satisfaction* pengguna. Sedangkan sisanya sebesar 49,9% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel yang tidak diketahui dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Trust*, *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan PLN *Mobile*



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 <i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik)	15
2.2.1 Pengertian <i>E-Trust</i>	15
2.2.2 Dimensi dan Indikator <i>E-Trust</i>	16
2.3 <i>E-Service Quality</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	18
2.3.2 Dimensi dan Indikator <i>E-Service Quality</i>	19
2.4 <i>E-Satisfaction</i>	21
2.4.1 Pengertian <i>E-Satisfaction</i>	21
2.4.2 Dimensi dan Indikator <i>E-Satisfaction</i>	23
2.4.3 Cara Mengukur <i>E-Satisfaction</i>	24
2.4.4 Strategi Meningkatkan <i>E-Satisfaction</i>	25
2.4.5 Manfaat <i>E-Satisfaction</i>	27
2.5 <i>PLN Mobile</i>	28
2.5.1 Pengertian <i>PLN Mobile</i>	28
2.5.2 Manfaat <i>PLN Mobile</i>	29
2.6 Kerangka Berpikir	30

2.7	Hipotesis Penelitian	31
-----	----------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Alur Penelitian	32
3.2	Waktu dan Wilayah Penelitian	33
3.3	Jenis Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4.1	Populasi	33
3.4.2	Sampel	34
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.6	Data dan Jenis Data	35
3.7	Teknik Pengumpulan Data	36
3.8	Variabel Penelitian	37
3.9	Definisi Operasional Variabel	38
3.10	Skala Pengukuran	40
3.11	Teknik Analisis Data	41
3.11.1	Uji Instrumen Penelitian	41
3.11.2	Uji Regresi Linear	42
3.11.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.11.4	Uji Hipotesis	47
3.12	Alat Analisis Data	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

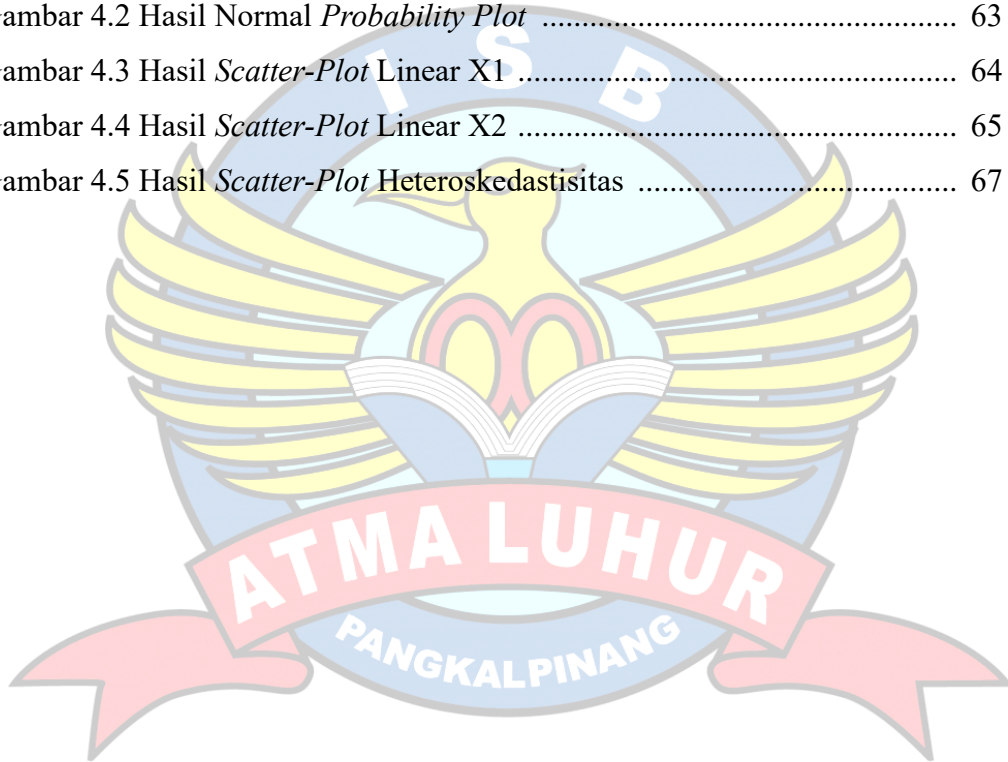
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1	PLN <i>Mobile</i>	50
4.1.2	Fitur-Fitur PLN <i>Mobile</i>	52
4.1.3	Keuntungan PLN <i>Mobile</i>	53
4.2	Deskripsi Responden	54
4.2.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	54
4.2.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	54
4.2.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	55
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	56
4.3.1	<i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik) (X1)	56
4.3.2	<i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik) (X2)	57
4.3.3	<i>E-Satisfaction</i> (Kepuasan Elektronik) (Y)	58
4.4	Uji Instrumen Penelitian	58
4.4.1	Uji Validitas	59
4.4.2	Uji Reliabilitas	60
4.5	Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1	Uji Normalitas	62

4.5.2	Uji Linearitas	64
4.5.3	Uji Heterokedastisitas	66
4.5.4	Uji Multikolinearitas	68
4.6	Uji Regresi Linear Berganda	69
4.7	Uji Hipotesis	70
4.7.1	Uji Parsial atau Uji t	70
4.7.2	Uji Simultan atau Uji F	72
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R)	72
4.8	Pembahasan	73
4.8.1	Pengaruh <i>E-Trust</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	73
4.8.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	75
4.8.3	Pengaruh <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	76
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Implikasi Penelitian	77
5.2.1	Implikasi Teoritis	77
5.2.2	Implikasi Praktis	78
5.3	Keterbatasan Penelitian	78
5.4	Saran	78
5.4.1	Bagi Peneliti Selanjutnya	79
5.4.2	Bagi Perusahaan	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		84



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tampilan PLN <i>Mobile</i>	4
Gambar 2.1 Logo PLN <i>Mobile</i>	28
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1 <i>SmartArt</i> Metodologi Penelitian	32
Gambar 3.2 Variabel Penelitian	38
Gambar 4.1 Logo PLN	50
Gambar 4.2 Hasil Normal <i>Probability Plot</i>	63
Gambar 4.3 Hasil <i>Scatter-Plot</i> Linear X1	64
Gambar 4.4 Hasil <i>Scatter-Plot</i> Linear X2	65
Gambar 4.5 Hasil <i>Scatter-Plot</i> Heteroskedastisitas	67



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna PLN	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna PLN Mobile 2023 per Maret 2024	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	55
Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif <i>E-Trust</i>	56
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality</i>	57
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif <i>E-Satisfaction</i>	58
Tabel 4.7 Validitas Variabel <i>E-Trust</i>	59
Tabel 4.8 Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	60
Tabel 4.9 Validitas Variabel <i>E-Satisfaction</i>	60
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel <i>E-Trust</i>	61
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	61
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel <i>E-Satisfaction</i>	62
Tabel 4.13 <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas $Y=X_1$	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas $Y=X_2$	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial)	71
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan)	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi (R)	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Skripsi	84
Lampiran 2. Jadwal Penelitian	85
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian	86
Lampiran 4. Data Karakteristik Responden	88
Lampiran 5. Hasil Jawaban Responden	91
Lampiran 6. Hasil Distribusi Karakteristik Responden	100
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel	101
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas	102
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas	105
Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	113
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	114
Lampiran 13. Fitur-Fitur PLN Mobile	128
Lampiran 14. Cek Plagiat	137
Lampiran 15. Kartu Konsultasi	139
Lampiran 16. Biodata Penulis Skripsi	140



DAFTAR ISTILAH

SEM = *Structural Equation Modeling*

CSI = *Customer Satisfaction Indeks*

Df = *Degree of freedom*

BLUE = *Best Linear Unibiased Estimator*

