



**PENGARUH LITERASI DIGITAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN
DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PENGGUNAAN PLN *MOBILE* DI ULP PANAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



DILA ANISYAH

NIM.11970123620

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dila Anisyah
 NIM : 11970123620
 Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Pln *Mobile* Di Ulp Panam
 Tanggal Ujian : 26 Juni 2023

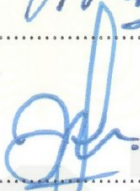
Tim Penguji

Ketua
 Dr. Mahmuzar, SE, M. Hum




.....

Sekretaris
 Zikri Aidilla Syarli, SE, MM



.....

Penguji I
 Ainun Mardiah, SE, MM



.....

Penguji II
 Perizal Rachmad SE, MM



.....



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

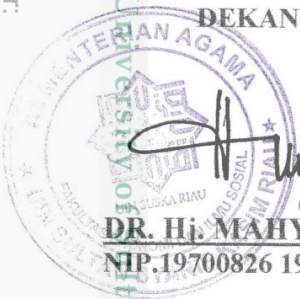
NAMA : DILA ANISYAH
 NIM : 11970123620
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 KONSENTRASI : PEMASARAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)
 JUDUL : Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* Di ULP Panam Tahun 2022

**DISETUJUI OLEH
 DOSEN PEMBIMBING**

FAKHRURROZI, SE, MM
 NIP. 19670725200003 1 002

MENGETAHUI,

DEKAN



DR. Hj. MAHYARNI, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PROGRAM STUDI
 S1 MANAJEMEN**

ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2023
 Tanggal : 11 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DILA ANISTAH
 NIM : 11970123620
 Tempat/Tgl. Lahir: PEKANBARU, 22 JANUARI 2001
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL / SI (STRATA 1)
 Prodi : MANAJEMEN

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah Iainnya*:
 PENGARUH LITERASI DIGITAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
 PERALIHAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGATI DALAM PENGGUNAAN
 PLM MOBILE DI ULP PANAM

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa .

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah Iainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah Iainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah Iainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 11 Juli 2023
 yataan

 DILA ANISTAH
 NIM : 11970123620



*pilih salah satu sasuaijenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sultan Syarif Kasim Riau



ABSTRAK

PENGARUH LITERASI DIGITAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PENANGGAPAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN PLN MOBILE DI ULP PANAM

DILA ANISYAH

11970123620

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan PLN Mobile. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kusioner dari 100 responden yang menggunakan PLN mobile di ULP Panam dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan analisis kuantitatif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan atau bersamaan literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R square sebesar 0,487 atau 48,7% menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan dan penanganan keluhan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Literasi Digital, Persepsi kemudahan Penggunaan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan

- Hak cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya serta diperbolehkan mengutip sebagian atau seluruhnya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

THE EFFECT OF DIGITAL LITERACY, PERCEPTION OF EASE OF USE AND HANDLING OF COMPLAINTS ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING PLN MOBILE AT ULP PANAM

DILA ANISYAH

11970123620

This study aims to determine the effect of digital literacy, perceived ease of use and complaint handling on customer satisfaction in using PLN Mobile. The data collection method in this study uses primary data obtained from the results of filling out questionnaires from 100 respondents using PLN mobile at ULP Panam using a purposive sampling technique. The data analysis method used is quantitative analysis, data quality test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing. The results of this study indicate that digital literacy, perceived ease of use, complaint handling have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously or concurrently digital literacy, perceived ease of use and complaint handling have a positive and significant effect on customer satisfaction. Adjusted R square value is 0,487 or 48,7% indicates that customer satisfaction is influenced by digital literacy, perceived ease of use and complaint handling. While the rest is influenced by variables or other factors that are not examined in this study.

Keywords: *Digital Literacy, Perceived ease of use, Complaint Handling, Customer Satisfaction*

- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya serta diperbolehkan mengutip sebagian dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam tidak lupa dihaturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kebodohan moral ke alam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikan yaitu islam rahmatan lil ‘alamin.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul : Pengaruh Literasi digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN Mobile Di ULP Panam. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak sekali perhatian, bantuan, bimbingan, motivasi serta pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda H.Hendri dan Ibunda Anismar tercinta yang telah membesarkan dan memberikan cinta serta kasih sayang kepada penulis, serta doa yang selalu dipanjatkan mulai dari menjalankan perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat penulis balas melainkan hanya do'a kepada Allah SWT agar ayah dan ibu selalu diberikan kesehatan dan umur yang berkah dalam lindungan Allah SWT.
2. Kepada ketiga adik-adik saya yang tidak dapat saya ungkapkan secara langsung yakni kepada Andhika Ramadhan, Rafi Putra Ramadhan dan Avrillya nur-Rahma anisyah



3. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Penasehat Akademik Prodi S1 Manajemen serta selaku Dosen Pembimbing dan orang tua saya selama diperkuliahan yang banyak nya memberikan saran serta motivasi-motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa dukungan yang selalu diberikan kepada saya.
8. Seluruh bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan
9. Seluruh Karyawan Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kepada Ibu Rina Gustriana selaku Supervisor Pelayanan pelanggan ULP panam dan beserta seluruh pegawai dan karyawan ULP Panam yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada 3 teman saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendorong agar kami dapat menyelesaikan nya bersama



dan juga mereka selalu menemani hari-hari selama diperkuliahan : Aldino Dwi Cahyo, Dira Hestriliana, Shakiya Jumiya.

12. Teman- Teman dari Manajemen F dan Pemasaran B angkatan 2019, Teman-Teman Magang Di ULP Panam Serta Teman-Teman KKN Guntung 2022.

13. Kepada teman tersayang saya dari alumni pondok pesantren darel hikmah yang selalu menyemangati saya hingga sampai dititik ini : Dewi Mardiani dan Indah Fitri Hidayah, Siti nurfauziah, Rahma Karenia, Talitha Syaikha, Firga Marhalim Darullah, Suryadhi Hamdanur, Dika Dwi, Rizky Alfitrah

14. Kepada Teman Terbaik yang berasal dari Alumni Darel Hikmah yang mewarnai hari-hari saya dan mensupport segala nya : Lydia Nurjannah, Sinta Oktasari, Nur Afniyunita, Qoriatul Febriana, Inda Kesumah. Serta seluruh teman dekat saya dari Alumni Pondok Pesantren Darel Hikmah Yang tidak dapat Saya sebutkan Satu persatu yang berperan penting dalam kehidupan sehari-hari saya.

15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, Terima kasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dan doanya. Semoga Bantuan dan Keikhlasannya mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhir Kata penulis ucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah dilakukan serta skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin.

Pekanbaru, 14 Juni 2023

Penulis

Dila Anisyah

11970123620



DAFTAR ISI

ABSTRAK **i**

KATA PENGANTAR **iii**

DAFTAR ISI **vi**

DAFTAR TABEL **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Rumusan Penelitian 6

 1.3 Tujuan Penelitian 7

 1.4 Manfaat Penelitian 8

 1.5 Sistematika Penulisan 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA **11**

 2.1 Manajemen Pemasaran 11

 2.2 Literasi Digital 12

 2.2.1 Pengertian Literasi Digital 12

 2.2.2 Indikator Literasi Digital 13

 2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan 13

 2.3.1 Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan 13

 2.3.2 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan 14

 2.4 Penanganan Keluhan 15

 2.4.1 Pengertian Penanganan Keluhan 15

 2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi adanya Keluhan Pelanggan 17

 2.4.3 Manfaat Adanya Keluhan 18

 2.4.4 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan 20

 2.4.5 Mengelola Penanganan Keluhan Pelanggan 21

 2.4.6 Indikator Penanganan Keluhan 23

 2.5 Kepuasan Pelanggan 23

 2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 23

 2.5.2 Faktor-Faktor yang menentukan kepuasan Pelanggan 24

 2.5.3 Dimensi Pengukuran Kepuasan pelanggan 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.6 PLN Mobile	27
2.6.1 Pengertian PLN Mobile	27
2.6.2 Fitur-fitur Kegunaan PLN Mobile	28
2.7 Pengaruh Antar Variabel	30
2.8 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.9 Penelitian Terdahulu	33
2.10 Kerangka Pemikiran	37
2.11 Variabel Penelitian	38
2.12 Definisi Operasional	38
2.13 Hipotesis Penelitian	41
2.13.1 Pengaruh Secara Parsial (Uji t)	41
2.13.2 Pengaruh Secara Simultan (Uji F)	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Tempat, Waktu dan Waktu Penelitian	43
3.2 Jenis dan Sumber Data	43
3.2.1 Jenis Data	44
3.2.2 Sumber Data	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Teknik Pengukuran Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2 Uji Ketetapan Model	51
3.6.3 Uji Hipotesis	52
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	54
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Karakteristik Responden	56
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.2	Karateristik Responden Berdasarkan Umur.....	57
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan.....	58
5.2	Rekapitulasi Tanggapan Resonden	59
5.2.1	Literasi Digital (X1).....	59
5.2.2	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2).....	60
5.2.3	Penanganan Keluhan (X3)	61
5.2.4	Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
5.3	Uji Kualitas Data.....	63
5.3.1	Uji Validitas Data.....	63
5.3.2	Uji Reliabilitas	64
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	65
5.4.1	Uji Normalitas.....	65
5.4.2	Uji Multikolineritas.....	67
5.4.4	Uji Heterokedastisitas	68
5.5	Analisis Regresi Linear Berganda	69
5.6	Uji Hipotesis	71
5.6.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	71
5.6.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	73
5.6.3	Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	74
5.7	Pembahasan Hasil Penelitian	75
5.7.1	Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pelanggan .	75
5.7.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	75
5.7.3	Pengaruh Penagganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan	76
BAB VI PENUTUP		77
6.1	Kesimpulan	77
6.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.9	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.12	Definisi Operasional.....	38
Tabel 5.1	Responden Pelanggan ULP Panam	56
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan PLN Mobile dalam 1 Tahun.....	58
Tabel 5.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Literasi Digital (X1).....	59
Tabel 5.5	Rekapitulasi Responden Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) ...	60
Tabel 5.6	Rekapitulasi Responden Penanganan Keluhan (X3).....	61
Tabel 5.7	Rekapitulasi Responden Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Variabel	64
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	65
Tabel 5.10	Hasil uji Multikolinieritas	67
Tabel 5.11	Regresi Linear Berganda	70
Tabel 5.12	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	73
Tabel 5.13	Hasil Uji secara Simultan (Uji f).....	74
Tabel 5.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

- Hak Cipta Teknik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Teknik UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan perubahan teknologi dan informasi di era digital sangat berkembang pesat dan canggih. Dengan adanya perkembangan teknologi, dapat memudahkan seluruh elemen masyarakat dalam melakukan segala kegiatan dan aktivitasnya dimana saja dan kapan saja. Pengetahuan teknologi digital seseorang harus lebih dilatih agar dapat memahami dan menggunakannya dengan baik, terutama terkait hal menerima, menolak, mengevaluasi, dan menemukan suatu informasi yang didapat. Dalam memahami teknologi tentunya perusahaan mengedepankan keunggulan-keunggulan yang dimiliki sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan dalam penggunaan teknologi. Dengan memiliki pengetahuan literasi digital, seseorang dapat mengetahui manfaat suatu teknologi dan memahami bagaimana cara mengoperasikannya serta sadar dampak apa yang akan ditimbulkan. Tetapi dengan kemampuan literasi digital komunikasi dengan orang lain akan terasa lebih mudah, lebih efektif dan dapat meningkatkan produktivitas, terutama pada seseorang yang memiliki tingkat kemampuan dan keterampilan yang sama.

Seseorang yang memiliki pengetahuan literasi digital yang tinggi akan dapat lebih mudah memanfaatkan teknologi, menggunakan dan memahami perkembangan digital secara benar dan tepat. Perubahan signifikan yang terjadi menjadikan seluruh elemen masyarakat untuk dapat mengendalikan perkembangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



informasi dan teknologi. Perubahan yang terjadi juga berdampak kepada perusahaan-perusahaan yang terus meningkatkan kualitas nya untuk dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai dengan kebutuhan konsumen nya.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam literasi digital juga telah banyak digunakan pada berbagai perusahaan, salah satu perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi informasi ini yaitu PT.PLN (Persero) karena PT.PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang energi tenaga listrik yang berfungsi sebagai pelaksana utama dalam pelayanan prasarana listrik. perusahaan listrik di Indonesia yang tidak memiliki persaingan mengakibatkan PT.PLN (Persero) kurang memperhatikan pelayanannya kepada konsumen, karena belum adanya kemudahan penanganan yang diberikan oleh perusahaan tersebut kepada konsumen. Sedangkan pertumbuhan pengguna listrik di Indonesia setiap tahunnya untuk memenuhi pertumbuhan penduduk, peningkatan kesejahteraan, dan pertumbuhan ekonomi sangatlah pesat. percepatan kapasitas pertumbuhan pengguna listrik dan pembangunan infrastruktur ketenagalistrikan pada tahun 2021 mencapai 44.464,75 atau 6.143 Unit untuk seluruh wilayah Indonesia. (www.pln.co.id)

Dengan bertambah jumlah permintaan listrik menunjukkan meningkatnya masalah yang akan dihadapi oleh PT.PLN (Persero) terutama terkait keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen karna belum hadirnya kemudahan pelayanan penanganan cepat yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) untuk konsumen dalam melakukan pengaduan, pembayaran dan mendapatkan informasi yang akurat mengenai PT.PLN (Persero). Sebelum hadirnya kemudahan penggunaan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menerima keluhan-keluhan konsumen PT.PLN (Persero) mengembangkan jasa *call center* 123 untuk melayani pelanggannya, dan upaya yang dilakukan PT.PLN (Persero) selanjutnya untuk meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh dalam melaksanakan penjualan yang disediakan perusahaan untuk memudahkan pelanggan melakukan segala transaksi.

Dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi PT.PLN (Persero) telah meluncurkan sebuah inovasi berbentuk aplikasi dengan kemudahan penanganan keluhan yakni *PLN Mobile*. inovasi yang diciptakan bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan dan kualitas terbaik di era digital untuk para pelanggan di PT.PLN (Persero).

PLN Mobile adalah aplikasi *mobile customer selfservice* yang menyediakan fitur-fitur seputar pelayanan, informasi, dan pengaduan yang dikontrol oleh Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dalam aplikasi *PLN Mobile* pelanggan dapat menggunakan 4 ID dalam satu akun, dan aplikasi *PLN Mobile* bisa didapatkan melalui *AppStore* dan *PlayStore*.

Penggunaan *PLN Mobile* pada daerah Kota Pekanbaru telah diberlakukan pada seluruh Unit Layanan Pelanggan (ULP), terutama pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam yang beralamat di Jalan HR. Soebrantas. Menurut keterangan Supervisor Pelayanan Pelanggan pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Ibu Rina Gustriana menyatakan, sebanyak 118.068 pelanggan aktif di unit layanan pelanggan (ULP) pada tahun 2021 hanya 15.863 pelanggan yang terdaftar sebagai



pengguna PLN *Mobile* di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam, hal tersebut menunjukkan baru 13,4% terlaksananya penggunaan digitalisasi di Unit Layanan Pelanggan (ULP) panam.

Pelayanan yang diberlakukan pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) panam sepenuhnya telah dialihkan melalui Pelayanan berbasis digital yakni dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi ini dapat memudahkan konsumen untuk melakukan berbagai transaksi dan mendapatkan informasi berupa kondisi kelistrikan di sekitar, informasi tagihan listrik untuk konsumen pascabayar, riwayat pembelian token untuk konsumen Prabayar, informasi pemeliharaan listrik, informasi tentang simulasi perhitungan biaya penyambungan (Perubahan daya), informasi mengenai PLN, Pengaduan dan pada aplikasi tersebut terdapat fitur-fitur permohonan yang dapat digunakan oleh konsumen dalam melakukan transaksi seperti perubahan daya, permohonan penerangan sementara. Pada fitur pengaduan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* konsumen juga dapat mengajukan pengaduan masalah di lapangan terhadap gangguan listrik, seperti tagihan yang melebihi kapasitas dari sebelumnya dan perputaran KWH yang terlalu cepat dari hitungan normal. Selain gangguan listrik yang dirasakan oleh konsumen, fitur pengaduan ini juga dapat digunakan untuk melaporkan pengaduan gardu listrik yang bermasalah yang menyebabkan gangguan distribusi listrik kepada konsumen.

Pada saat hadirnya PLN *Mobile*, pengaduan terhadap pelayanan dapat teratasi secara cepat, namun juga banyaknya pelanggan yang merasakan atas kekecewaan dalam pelayanan di Unit layanan pelanggan (ULP) panam yang belum dapat menangani keluhan pelanggan dengan maksimal. Unit Layanan Pelanggan (ULP)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

panam terus berusaha agar selalu memberikan kemudahan penggunaan dan menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan pelayanan PLN *Mobile*.

Penanganan keluhan memiliki keunggulan yang dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan perbaikan kepada pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP panam. Di dalam pemasaran penanganan keluhan sangat penting agar dapat menciptakan kepuasan konsumen (**Steve Tax**), menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis keadilan yang diharapkan oleh para konsumen dari penanganan keluhan pada saat perusahaan menangani keluhan, yaitu:

1. *Outcome fairness*

Konsumen mengharapkan suatu kebijaksanaan atau kompensasi yang sesuai dengan tingkat kekecewaan mereka. Kompensasi ini dapat berbentuk penggantian atau pengambilan biaya yang telah dikeluarkan oleh pihak konsumen, memberikan pelayanan secara Cuma-cuma, permintaan maaf dan penggantian dengan pelayanan yang lain. Konsumen akan sangat menghargai apabila perusahaan membuat beberapa pilihan untuk dipilih oleh konsumen dalam kompensasi tersebut.

2. *Procedural Fairness*

Konsumen yang mengharapkan harapan atas kompensasi yang setimpal, konsumen dapat mengharapkan suatu kebijaksanaan dan peraturan perusahaan serta proses penanganan keluhan yang tidak menyita waktu mereka terlalu lama. Konsumen sangat mengharapkan akses yang paling mudah dalam proses penyampaian keluhan mereka tersebut dan konsumen juga mengharapkan rasa



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekecewaan mereka tersebut segera diselesaikan, terutama oleh orang pertama dan perusahaan yang mereka hubungi. Prosedur perusahaan dalam penanganan keluhan dapat dikatakan baik apabila mempunyai karakteristik jelas, cepat dan memberikan rasa kenyamanan bagi konsumen yang menyampaikan keluhannya.

3. *Interactional Fairness*

Konsumen juga sangat mengharapkan untuk diperlakukan secara sopan, ramah, dan jujur. Bentuk keadilan ini sangat mendominasi sikap dan perasaan konsumen terhadap hasil (outcome) dan proses (procedure) dalam penanganan keluhan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam Tahun 2021”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian, rumusan masalah merupakan hal yang terpenting, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Literasi digital berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam?
2. Apakah Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam?



3. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam?
4. Apakah Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Literasi digital terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam.
4. Untuk Mengetahui Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.4 Manfaat Penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penelitian ini yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat, antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan hal baru bagi penulis untuk menuangkan segala ilmu yang diperoleh selama mengikuti pendidikan tinggi dan mendapatkan banyak ilmu yang bermanfaat dalam pengetahuan manajemen pemasaran.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberi kontribusi pada pengembangan ilmu Manajemen Pemasaran yang dapat ditinjau lanjuti untuk kedepannya, dan dapat dimanfaatkan untuk mahasiswa selanjutnya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan referensi sumber informasi dan bacaan serta untuk menambah pengetahuan mereka dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile dan kemudahan dalam mengelola aplikasi dengan baik dan benar.



1.5 Sistematika Penulisan

Adapun Rencana sistematika dalam penulisan skripsi penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Merupakan uraian teori yang berhubungan dengan variabel penelitian, kerangka penelitian serta hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang muncul dalam penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan data, metode pengambilan populasi dan sampel, metode pengujian kusioner, metode pengolahan dan analisis data

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisikan terkait perusahaan PT.PLN (Persero) ULP Panam

BAB V : HASIL PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan uraian mengenai hasil dari penelitian yaitu Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan PLN Mobile di ULP Panam

: KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat yang diambil dari analisis dan pembahasan penelitian

BAB VI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

Menurut **Kotler & Amstrong (2012)** “Proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya”. Menurut **Kotler dan Keller (2017)**, manajemen pemasaran merupakan pasar sasaran untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan kualitas penjualan yang baik. Menurut **Melydrum (2016)** “Pemasaran adalah proses bisnis yang berusaha menyelaraskan antara sumber daya manusia, finansial dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam konteks strategi kompetitif.

Menurut **Kotler (2012:146)**, manajemen pemasaran adalah suatu kegiatan menganalisa, merancang, merencanakan, mengimplementasikan, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (**Kotler & Keller, 2016**).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



2.2 Literasi Digital

2.2.1 Pengertian Literasi Digital

Literasi Digital Istilah literasi digital mengacu pada praktik membaca, menulis, dan komunikasi yang dimungkinkan melalui media digital (Hafner:2015) Sedangkan dari hal tersebut literasi digital tidak hanya sekedar melibatkan kemampuan menggunakan perangkat teknologi, memanfaatkan informasi, dan komunikasi tetapi juga tentang kemampuan dalam penggunaan aplikasi dan memiliki tanggapan cepat dan inovatif dalam menggunakan nya. Literasi Digital adalah kemampuan memahami, menganalisa, menilai dan mengatur suatu informasi yang didapat dengan bantuan perangkat teknologi digital. Dengan adanya literasi digital seseorang dapat memanfaatkan teknologi dalam menggunakan untuk menjalankan komunikasi satu dengan lainnya secara mudah, efisien dan efektif (Krissandi Tunggal Pradini & Susanti, 2021).

Dalam penelitian tesis *What Is Digital Literacy* Douglas Alan Jonathan Belshaw (2013) Mengatakan terdapat tujuh elemen untuk mengembangkan literasi digital dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

- 1.) Kultural
- 2.) Kognitif
- 3.) Konstruktif
- 4.) Komunikatif
- 5.) Kepercayaan diri yang bertanggung jawab
- 6.) Kritis

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



7.) Bertanggung jawab secara sosial

2.2.2 Indikator Literasi Digital

Dalam penelitian ini terdapat indikator yang mempengaruhi literasi digital, diantaranya:

- 1) Pencaharian melalui media internet.
- 2) Memiliki panduan cara menggunakan digital.
- 3) Mengevaluasi konten informasi.
- 4) Menambah pengetahuan dengan hadirnya digitalisasi.

2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan

2.3.1 Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi Kemudahan penggunaan merupakan suatu tolak ukur seseorang untuk dapat meyakini dalam menggunakan teknologi dengan mudah dan tidak membutuhkan upaya yang besar dalam menggunakan dan mengoperasikannya (Jogiyanto, 2019). Bahwasannya seseorang akan meyakini dan dapat mengambil suatu keputusan jika percaya pada suatu sistem yang mudah untuk digunakan dan tidak akan menimbulkan kesulitan pada penggunaannya (Alifatul & Dwi: 2018).

Dalam meyakinkan seseorang tentang perkembangan teknologi dan menerima teknologi dengan kemudahan yang tersedia, maka menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan tujuan untuk memberi pemahaman kepada setiap pengguna teknologi agar mengerti dalam menerima dan menggunakannya.



Menurut **Davis et.al (2019)** TAM merupakan model untuk mengetahui diterima atau tidaknya penggunaan teknologi komputer yang ditentukan dari minat perilaku penggunanya, yang menjelaskan tentang kepercayaan, sikap dan keinginan.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam pemanfaatan teknologi dapat memengaruhi sikap seseorang dan menentukan ketertarikan untuk menggunakan nya. Jika seseorang meyakinkan dan merasakan teknologi tersebut mudah maka akan terjadinya peningkatan kepercayaan kepada perkembangan teknologi dan selalu memahami dan memanfaatkan dengan baik.

2.3.2 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut **Davis et.al (2019)** terdapat Indikator persepsi kemudahan penggunaan, yakni:

1) Mudah untuk dipelajari (*Easy To learn*)

Dimensi ini menerangkan bahwa menerima dan menggunakan teknologi pada perkembangan digital saat ini sangat mudah untuk dipelajari dari berbagai layanan dan keadaan pengguna nya sesuai dengan kebutuhan dari seseorang tersebut.

2) Mudah Menyesuaikan (*Flexibel*)

Aplikasi yang dihadirkan telah menyesuaikan dengan segala kebutuhan pengguna dan menyesuaikan dengan segala sistem yang telah ada sebelumnya, dengan demikian pengguna tidak akan merasa

kebingungan untuk menyesuaikan sistem nya dengan sistem sebelumnya yang ada pada teknologi lain.

3) Mudah digunakan (*Easy To Use*)

Dalam aplikasi PLN *Mobile* kemudahan-kemudahan telah disediakan tanpa adanya kendala dan keterbatasan untuk mengakses segala fitur yang tersedia dan dapat dengan mudah digunakan kapan saja dan dimana saja.

4) Jelas dan Dapat dipahami (*Clear and Understanddable*)

Pengguna akan merasakan kenyamanan dengan pelayanan digital yang disediakan, hal yang dianggap penting bagi perusahaan agar para pengguna merasa puas dengan pelayanan teknologi yang disediakan agar menjadikan setiap pengguna dengan mudah memahami aplikasi PLN *Mobile*.

2.4 Penanganan Keluhan

2.4.1 Pengertian Penanganan Keluhan

Keluhan pelanggan merupakan tanggapan negatif seseorang yang mengacu atas ketidakpuasan atau kesalahan perusahaan terhadap kinerja atau layanan jasa yang diberikan. Keluhan meliputi tanggapan awal yang diberikan kepada perusahaan (**Kaihatu, 2015**). Perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap “tidak puas” atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus dilihat sebagai “masukan” bagi organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan (**Rambat Lupiyoadi, 2014**).





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sedangkan menurut Wahjono (2010) yang dikutip Ferdyan & Yessy (2013) **komplain** adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua belah pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen.

Menurut **Tjiptono (2019)** keluhan secara sederhana dapat mengartikan sebagai ungkapan kekecewaan dan ketidakpuasan pada pelayanan, yang kemudian bertujuan agar menciptakan kembali kepuasan pelanggan setelah dilakukan perbaikan atas keluhan yang diberikan. Mengabaikan keluhan akan menimbulkan dampak yang lebih besar kepada perusahaan untuk kemajuan pelayanan selanjutnya.

Menurut **Leboeuf dalam buku Pemasaran dan kepuasan pelanggan (2012)** adanya tiga alasan utama yang mengakibatkan keluhan pelanggan menjadi penting untuk diperhatikan dan diperbaiki perusahaan, yaitu:

- 1.) Keluhan Memperlihatkan segala bidang pelayanan yang belum efektif menjalankan tugas dan mengakibatkan harus dilakukan perbaikan.
- 2.) Keluhan menjadi kesempatan selanjutnya bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengalami kekecewaan sebelumnya.
- 3.) Keluhan menjadi peluang perusahaan agar dapat memperkuat dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap jasa di perusahaan tersebut.

Menurut **Tjiptono & Candra (2017)** menyatakan adanya 3 aspek dalam menangani keluhan, yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Memiliki rasa empati kepada pelanggan yang emosional

Ketika menghadapi pelanggan yang meluapkan kekecewaan kepada perusahaan melalui amarah, maka bagian pelayanan akan memberikan pelayanan dengan kesabaran dan berusaha untuk memberikan kenyamanan pelayanan kepada pelanggan, agar memberitahukan keluhan nya secara baik dan dapat menciptakan suasana kondusif dalam menyampaikan keluhan.

2) Memiliki Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan

Menangani keluhan secara cepat membuat pelanggan akan merasa menjadi puas dengan layanan yang diberikan setelah adanya keluhan yang ditujukan kepada perusahaan.

3) Memiliki kemudahan bagi pelanggan kepada perusahaan

Pelanggan memiliki akses untuk memberikan keluhan kepada perusahaan yang berupa dalam bentuk saran, kritik, dan pernyataan tentang keluhan yang dialami.

2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi adanya keluhan pelanggan

- 1) Munculnya Ketidakpuasan dan kekecewaan yang dialami pelanggan kepada perusahaan dalam pelayanan jasa yang diberikan
- 2) Pelayanan mengalami kegagalan dalam memenuhi ketidak sesuaian harapan pelanggan dengan kenyataan jasa perusahaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Terdapat tingkat kerendahan dan kelambatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan yang mengalami keluhan sehingga mengakibatkan pelanggan kecewa
- 4) Memberikan pelayanan yang tidak efisien kepada pelanggan sehingga munculnya keluhan
- 5) Melayani pelanggan dengan etika yang kurang baik

2.4.3 Manfaat adanya keluhan

- 1) Perusahaan dapat mengetahui segala bidang yang mengalami kelemahan dan kekurangan pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- 2) Perusahaan juga dapat memperbaiki pelayanan yang belum maksimal
- 3) Perusahaan menjadi fokus dan terus meningkatkan kualitas dengan adanya keluhan dan berupaya agar dapat menanggapi keluhan pelanggan dengan efisien
- 4) Perusahaan mengetahui cara untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama akan terulang kembali kepada pelanggan nya.
- 5) Pelayanan dalam Menangani keluhan yang baik dan benar akan berdampak kepada perusahaan untuk terus berupaya mempertahankan efektifitas perusahaan untuk tidak mengalami keluhan pelanggan.

Menurut **Gorton dalam karina (2012)** Dalam penanganan pengaduan adanya prinsip penanganan menjadi komponen pelayanan yang harus diperhatikan pada setiap perusahaan, diantaranya:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) *Quality Improvement* (Peningkatan kualitas)

Penanganan pengaduan merupakan bagian terpenting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.

2) *Open Disclosure* (Keterbukaan menerima pengaduan)

Elemen-elemen dari keterbukaan adalah pernyataan bersalah penjelasan secara factual terhadap yang telah terjadi dan mencegah untuk melakukan kesalahan yang berulang

3) *Commitment* (Komitmen)

Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif

4) *Accessibility* (Aksesibilitas)

Perusahaan mengarahkan agar masyarakat dan penerima penanganan untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan, dan membuat pelayanan semakin mudah

5) *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan pada perusahaan yang harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Perusahaan juga harus dapat menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan.



6) *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penanganan pengaduan disampaikan secara terbuka dan bertanggung jawab kepada pelanggan

7) *Privacy & Confidentially*

Pelayanan penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

2.4.4 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan

Dalam penanganan keluhan, terbagi empat jenis keluhan yang ada pada setiap menanggapi pelanggan (**Gorton,2012**), yaitu:

1) *Mechanical Complaints*

Keluhan yang muncul karna adanya kesalahan pada pelayanan dan perlengkapan dalam melayani pelanggan.

2) *Attitudinal Complaints*

Keluhan yang disebabkan oleh kinerja karyawan dalam melayani pelanggan dengan memiliki sikap yang buruk. Dalam penelitian ini biasanya terjadi pada pelayanan *Fronliner* di PT.PLN ULP Panam.

3) *Service*

Keluhan yang disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan pada sebuah perusahaan. Penelitian ini menemukan lambatkan



pergerakan petugas dalam menangani permintaan konsumen dan adanya gangguan sistem sehingga menyebabkan pelayanan yang kurang memuaskan pada pelanggan.

2.4.5 Mengelola Penanganan Keluhan Pelanggan

Untuk mengelola penanganan keluhan perusahaan membutuhkan perencanaan yang sempurna dan prosedur yang terarah supaya tidak menciptakan kesalahan yang terulang kembali kepada layanan pelanggan. Menurut **Tjiptono (2007)** terdapat lima aspek yang perlu dipahami supaya keluhan dapat dikelola dan pelanggan menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, diantaranya:

- 1) Memudahkan Pelanggan menyampaikan keluhan

Compliant merupakan peluang untuk memuaskan konsumen dan memperbaiki kesalahan yang berpotensi menciptakan *silent complainers*. *silent complainers* adalah pelanggan yang tidak puas dan tidak menyampaikan *complaint* ke perusahaan. Namun mereka memutuskan untuk tidak menggunakan lagi jasa perusahaan. Perusahaan mencari cara untuk memudahkan pelanggan dalam mengungkapkan *complaint* mereka. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, website, akun facebook, atau twitter dan Aplikasi. Dengan demikian masalah dapat teratasi sebelum *Complaint* menjadi besar dan merusak reputasi perusahaan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Mengatasi Faktor penyebab terjadinya *complaint*
Sebuah complain yang sama tidak perlu terulang lagi. jika konsumen mengeluh sesuatu, perusahaan harus segera menindaklanjuti dengan berbagai cara, diantaranya memperbaiki prosedur layanan, memperbaiki standar kinerja, dan lebih memfokuskan perusahaan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 3) Menangani keluhan secara efektif
Menangani keluhan dengan efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa yang ada pada perusahaan. Penanganan secara cepat, respon cepat, dan tulus menjadi cerminan utama dalam perusahaan dalam melayani pelanggan.
- 4) Menangani pelanggan emosional dengan memberikan Empati
Karyawan harus dapat menetralsir keadaan dalam melayani pelanggan yang emosional dalam memberikan keluhan, karyawan juga mampu untuk meminta kejelasan kejadian keluhan agar dapat diproses dengan tanpa adanya emosional.
- 5) Memperbaiki Layanan
Dengan kemajuan teknologi yang ada pada era digital, pelayanan harus terus meningkat dengan menghadirkan sistem layanan kemudahan untuk seluruh pelanggan nya. Keluhan yang disampaikan menjadi tolak ukur untuk perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan nya.



2.4.6 Indikator Penanganan Keluhan

Dalam menangani keluhan maka terdapat beberapa indikator, diantaranya:

1) Kecepatan Menangani Keluhan

Memperlihatkan kecepatan dalam penanganan keluhan yang diberikan, jika penanganan cepat ditanggapi pelanggan akan merasa dilayani dengan baik dan puas dengan pelayanan.

2) Menyelesaikan Keluhan dengan memuaskan pelanggan

Memperlihatkan bagian yang harus diperbaiki dari keluhan pelanggan, pelanggan akan diberikan arahan yang baik sehingga merasa di istimewa setelah memberikan pengaduan keluhan. Seperti: melayani pada ruangan khusus pelanggan keluhan, penyampaian yang baik dan tulus, dan memberikan feedback sehingga tidak akan terjadinya keluhan.

3) Kemudahan Mengajukan Keluhan

Memberikan kemudahan kepada setiap pelanggan dengan menyediakan berbagai akses, dalam penelitian ini mengajukan keluhan dapat melalui aplikasi PLN *Mobile*.

2.5 Kepuasan Pelanggan

2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya pelanggan akan membayangkan persepsi harapan yang didapatkan sama dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan seseorang menjadi faktor utama meningkatkan volume penjualan dari perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



untuk mendapatkan keuntungan. kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik **Menurut Tjiptono (2012).**

Menurut **Lovelock (2014)** kepuasan merupakan keadaan emosional dari reaksi konsumen setelah melakukan pembelian yang dapat berupa amarah, ketidakpuasan, kekecewaan, dan kebahagiaan. Sedangkan daripada itu kepuasan pelanggan merupakan perasaan kepada kinerja dari suatu produk yang dirasakan dengan yang diharapkan (**Schiffman & Kanuk, 2012**).

Menurut Kaihatu (2015) Kepuasan bersifat abstrak dan tidak mudah dimengerti oleh pihak perusahaan. Hal ini karena kepuasan pelanggan dapat dikatakan bersifat relatif sehingga apa yang dipersepsikan sebagai kepuasan oleh seorang konsumen belum tentu sama dengan konsumen yang lain. Kepuasan pelanggan adalah kumpulan kondisi psikologis yang dihasilkan jika emosional yang mengelilingi harapan tidak sesuai dan dilipat gandakan oleh perasaan yang mengenai pengalaman dalam penggunaan.

2.5.2 Faktor- Faktor yang menentukan Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019) adanya empat faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Kualitas Produk dan Jasa

Pelanggan yang menggunakan produk dan jasa yang berkualitas baik maka akan membawa perasaan bahagia untuk menggunakan kembali produk dan jasa yang diberikan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2) Kualitas Pelayanan

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik kepada pelanggan, dan mengakibatkan pelanggan akan merasakan dihargai dalam melayaninya.

3) Psikologi

Memberikan Pelayanan organisasi kepada pelanggan sangatlah buruk dan akan berdampak kepada kondisi emosional pelanggan untuk tidak menggunakan kembali produk dan jasa pada organisasi tersebut yang disebabkan oleh kekecewaan.

4) Harga

Produk dan jasa yang menetapkan harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan

2.5.3 Dimensi Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut **Kotler yang dikutip Tjiptono (2013:315)** adanya beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan yang besar akan memberikan tempat untuk pelanggan menyampaikan keluhan dan saran.

Keluhan dan saran merupakan umpan balik dari pelanggan untuk dapat meningkatkan efektivitas perusahaan. Dengan menyediakan kotak saran, layanan keluhan pada PLN Mobile perusahaan akan tanggap dan cepat dalam menghadapi dan memperbaiki permasalahan yang terjadi.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) *Ghost Shopping*

Suatu cara untuk mendapatkan informasi gambaran tentang kepuasan pelanggan yang bekerja sama dengan pihak diluar dari perusahaan. Dalam penelitian ini pihak luar yang menjadi pengukur kepuasan pelanggan yakni melalui *Google play Store* yang menjadi sumber awal didapatkan PLN *Mobile*. Pada *Google Play store* pelanggan akan dapat memberikan tingkat kepuasan pelayanan dengan memberikan rating bintang terhadap aplikasi PLN *Mobile*.

3) *Lost Costumer analysis*

Perusahaan akan menghubungi pelanggan yang berhenti menggunakan pelayanan dan jasa dari perusahaan, tujuan dilakukannya agar perusahaan memahami alasan pelanggan dan perusahaan mengetahui tingkatan kepuasan pelanggan sudah cukup baik ataupun sebaliknya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei yang dilakukan perusahaan, akan menentukan keberhasilan pelayanan nya. Survei yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan yakni melalui wawancara, email, dan telepon.

2.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Adanya indikator kepuasan pelanggan, diantaranya:

- 1) Kesesuaian harapan pelanggan
- 2) Minat menggunakan pelayanan kembali
- 3) Merekomendasikan kepada orang lain.



2.6 PLN Mobile

2.6.1 Pengertian PLN Mobile

Menurut **Jogiyanto dikuip oleh Ramzi (2013)** aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.

Dalam penelitian ini PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi sistem kelola untuk memudahkan segala kebutuhan kelistrikan pelanggan yang dapat diakses melalui digitalisasi teknologi. PLN *Mobile* adalah aplikasi yang diinovasikan kepada pelanggan dengan menerapkan sistem *Self Service* yang langsung terintegrasi dengan sistem pusat PT.PLN Persero Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Inovasi yang hadir setelah sarana pelayanan sebelumnya seperti *Contact Center* PLN 123 dan *Web* PLN membuat PLN lebih diminati oleh pelanggan karna memiliki validasi, akurasi dan keamanan data yang tinggi dan melindungi seluruh pelanggan.

Aplikasi yang diresmikan pada 31 Oktober 2016 bertepatan pada hari listrik ke-71 memiliki kerja sama dengan PT. Indonesia *Comnet Plus* yang merupakan anak perusahaan, tindakan kerja sama tersebut dilakukan untuk melindungi pelanggan dalam menggunakan aplikasi dan memberikan informasi dalam memperoleh kemudahan-kemudahan yang ada pada PLN *Mobile*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar.1 Aplikasi PLN Mobile



2.6.2 Fitur-Fitur Dan kegunaan PLN Mobile

- 1) Pendaftaran penggunaan
Tahapan pertama pelanggan untuk mendapatkan info layanan kelistrikan seperti: Mendaftar, Aktivasi, Masuk, dan Lupa (Password)
- 2) Profil
Informasi pelanggan yang digunakan sebagai data untuk memasukan permohonan dalam setiap transaksi dan pengaduan atau keluhan layanan listrik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Informasi
Informasi tentang Tagihan Listrik, Info Pembelian Token dan Simulasi Permohonan Pasang Baru, Perubahan Daya dan Penerangan Sementara
- 4) Permohonan
Layanan Transaksi untuk Pasang Baru, Perubahan Daya dan Penerangan Sementara Khusus Pelanggan secara Terpusat
- 5) Pengaduan
Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan secara Terpusat
- 6) Call PLN 123
Layanan Telepon ke Kontak Center 123 PLN secara *free of charge* (kecuali biaya data internet) dan secara berbayar (biaya yang dibebankan oleh Operator GSM pengguna (bukan PLN), dimana ditentukan oleh lamanya komunikasi ke nomor dial 021-123)
- 7) Stand meter mandiri
Proses mengirim angka pembacaan meter pelanggan ke server terpusat PLN dan prediksi pemakaiannya (khusus Pelanggan Paskabayar)
- 8) Stand Meter 2 Arah
Informasi terkait Tarif Index, Sisa kWh, Transaksi Token Terakhir (khusus Pelanggan Meter 2 Arah)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Satehslanic niversity of Sulhan Syarif Kasim Riau

9) Info Tarif Berlaku

Informasi Tarif Dasar Listrik (TDL) yang berlaku untuk pelanggan Prabayar dan Paskabayar

10) Feedback

Survey kepuasan layanan listrik oleh PLN (Setelah selesai penyambungan aliran listrik oleh petugas PLN)

2.7 Pengaruh Antar Variabel

2.7.1 Literasi Digital dengan Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN

Mobile

Literasi digital akan mempengaruhi perkembangan teknologi, seseorang yang dapat menerima perkembangan teknologi dengan baik akan dapat menggunakan, memanfaatkan dan mendapatkan berbagai kemudahan. Literasi digital seseorang dalam menggunakan PLN *Mobile* merupakan inovasi yang efektif dan efisien, pemahaman tentang berbagai fitur kegunaan PLN *Mobile* dapat dirasakan oleh seluruh pelanggan. Dengan perkembangan teknologi saat ini pelanggan didorong untuk dapat memahami dan menyesuaikan diri dengan hadirnya kemudahan dalam teknologi tanpa harus mendatangi kantor pelayanan dalam menyampaikan berbagai keluhan dan mendapatkan informasi.

2.7.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile*

Persepsi kemudahan penggunaan menjadi penting bagi setiap penggunanya, dalam aplikasi PLN *Mobile* adanya fitur-fitur dapat memudahkan pengguna nya



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan harapan setiap pelanggan tidak kesulitan dalam menggunakan PLN *Mobile*. Seorang pelanggan akan merasa puas ketika harapan dengan kenyataan dalam menggunakan aplikasi dapat tereliasasi dengan baik dan memberikan banyak kemudahan kepada seluruh pengguna nya. Dengan demikian hubungan persepsi kemudahan penggunaan dapat berpengaruh terhadap penggunaan PLN *Mobile*.

2.7.3 Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan PLN *Mobile*

Penanganan keluhan pada ULP Panam melalui PLN *Mobile* telah banyak digunakan, menyampaikan keluhan merupakan salah satu ukuran untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Mengajukan keluhan dalam PLN *mobile* sudah sangat mudah dengan adanya fitur-fitur pendukung yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, bahkan ketika waktu darurat. Perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan berusaha untuk dapat melakukan yang terbaik sehingga pelanggan merasa puas dan akan terus menggunakan pelayanan yang ada. *Mobile*.

2.8 Pandangan Islam Tentang Penggunaan Aplikasi

Kemajuan teknologi yang pesat menciptakan produk-produk yang dapat menunjang kelancaran kegiatan dalam perkembangan zaman saat ini dan menawarkan kegunaan baik bagi seluruh manusia dan mendukung kehidupan yang mudah dengan adanya teknologi yang serba canggih. Dalam bidang Ekonomi salah satunya kemudahan teknologi yakni mempermudah dalam melakukan transaksi



keuangan secara online, memasarkan produk secara online, menggunakan aplikasi digital dan melakukan kegiatan bisnis dan usaha. Pada masa kejayaan islam, teknologi menjadi salah satu ilmu yang berkembang dengan maju hingga saat ini. Teknologi tidak sekedar menyangkut penggunaan alat-alat canggih, namun penggunaannya dengan keberlangsungan hidup manusia juga termasuk dalam perkembangan teknologi.

Didalam al-qur'an kemudahan dalam teknologi telah dibahas dari zaman kejayaan islam, sebagaimana firman allah dalam QS.Al-A'la ayat 8 yang berbunyi:

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Artinya: Dan Kami akan menuntunmu dan memudahkan bagimu ke jalan kemudahan. Kami mudahkan langkahmu menuju kemudahan, seperti menjalankan syariat Islam, mengemban risalah, serta mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Pandangan islam terhadap teknologi saat ini merupakan sebuah hal yang lumrah yang sudah ada pada masa-masa dahulu, islam mengajarkan kita sebagai umatnya untuk selalu mencari tahu semua kebenaran yang ada didunia ini sesuai dengan syariat islam yang berlaku. Islam tidak pernah menutup untuk menerima kemajuan zaman dan perkembangan teknologi yang ada pada saat ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.9 Penelitian Terdahulu

1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan sumber:
 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Publikasi (Tahun)	Variabel Penelitian	Persamaan & Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Krissandi Tunggul Pradini dan Susanti	Pengaruh Literasi keuangan, Literasi digital dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan <i>mobile Banking</i> BCA, BNI, BRI	<i>E-jurnal ekonomi dan bisnis universitas udayana. Vol.10 No.10 (2021)</i>	Literasi Keuangan (X1), Literasi Digital (X2), Kemudahan Penggunaan (X3), Penggunaan Mobile Banking (Y)	Persamaan: Variabel Literasi Keuangan dan kemudahan penggunaan Perbedaan: Objek Penelitian merupakan <i>mobile banking</i>	Dari hasil penelitian literasi keuangan (X1), literasi digital (X2), kemudahan penggunaan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan <i>mobile Banking</i> (Y).
2	Irma Monica Desi deria dan Ryski Wiryawan	Pengaruh pemanfaatan Teknologi informasi dan Handling complaint terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di bank BRI Syariah Kantor Cabang pembantu Majalaya	<i>Journal of Applied Islamic Economics and Finance (2022)</i>	Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1), Handling Complaint (X2), Minat Penggunaan (Y)	Persamaan: Variabel X Penanganan Keluhan Perbedaan: Variabel Y Minat	Dari hasil penelitian pemanfaatn teknologi informasi (X1), <i>Handling Complaint</i> (X2) berpengaruh secara positif terhadap minat penggunaan (Y)



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Ratna Asri Saras sari dan M. Ramaditya	Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan persepsi resiko terhadap minat menggunakan e-money	<i>Jurnal Sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia (2022)</i>	Persepsi manfaat (X1), Persepsi kemudahan penggunaan (X2), persepsi resiko (X3), minat (Y)	Persamaan: Variabel persepsi kemudahan penggunaan Perbedaan : Variabel Y yang merupakan minat	Dari hasil penelitian persepsi manfaat (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2), persepsi resiko (X3), berpengaruh signifikan terhadap minat (Y)
4	Desta Andri Muryono	Pengaruh penggunaan aplikasi pln mobile sebagai implementasi e-service quality dalam transformasi digitalisasi pelayanan PT.PLN (persero) terhadap kepuasan pelanggan	<i>Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2022)</i>	Pengaruh Penggunaan (X1), Implementasi e-service quality (X2), Kepuasan (Y)	Persamaan : variabel Y yang merupakan kepuasan pelanggan	Dari hasil penelitian terdapat pengaruh secara signifikan terhadap penelitian pada PT.PLN (persero)
5	Shinta Yuliana, Nor Norisanti dan Faizal Mutia	Peran Kualitas pelayanan dengan aplikasi pln Mobile Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	<i>Journal of Management and Bussines (JOMB) Vol.01, No. 02 (2019)</i>	Kualitas Pelayanan (X1) dan kepuasan Pelanggan (Y)	Persamaan: Objek penelitian merupakan PLN Mobile dan Variabel Y kepuasan pelanggan	Hasil menunjukkan terjadinya hubungan yang rendah antara antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

tidak diperbolehkan untuk menyalin, mendistribusikan, atau melakukan tindakan lain yang melanggar hak cipta milik UIN Suska Riau.



6	<p>Gita Nadia, Driya Wiryan, Dwi Asri Siti Ambarwati</p> <p>a. Penelitian tentang pengaruh undang-undang sebagai pengunggi Undang-Undang</p>	<p>Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat penggunaan e-wallet shopeepay</p>	<p><i>Jurnal Manajemen Bisnis Islam. Vol.3 No.2 (2022)</i></p>	<p>Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2) dan Niat penggunaan (Y)</p>	<p>Persamaan: Variabel Persepsi kemudahan penggunaan</p> <p>Perbedaan: Variabel Y niat penggunaan</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa persepsi dengan penggunaan dapat terlaksana sesuai dengan yang diberikan dan adanya pengaruh antara variabel X dengan variabel Y</p>
6	<p>Sulfina</p> <p>a. Penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat untuk menggunakan uang elektronik (shopeepay)</p>	<p>Pengaruh persepsi kemudahan Penggunaan dan persepsi manfaat Terhadap minat untuk menggunakan uang elektronik (shopeepay)</p>	<p><i>Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Vol.17 No.02</i></p>	<p>Persepsi Kemudahan penggunaan (X1), Persepsi Manfaat (X2), dan Minat menggunakan (Y)</p>	<p>Persamaan : Variabel Persepsi kemudahan penggunaan</p> <p>Perbedaan: Variabel Y minat penggunaan</p>	<p>Hasil dari pengujian diperoleh bahwa pada variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan</p>
8	<p>Dewi Kusumawati dan Siti Dyah Handayani</p> <p>a. Penelitian tentang pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di rumah sakit umum daerah (rsud) wates</p>	<p>Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di rumah sakit umum daerah (rsud) wates</p>	<p><i>Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol.01 No.2 (2012)</i></p>	<p>Penanganan Keluhan (X1) dan Kepuasan (Y)</p>	<p>Persamaan: Variabel X penanganan keluhan dan Variabel Y Kepuasan</p>	<p>Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.</p>

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<p>9</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang</p>	<p>Dyah Anggita Febriyani</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Beli Online Pada Mahasiswa UST Yogyakarta Pengguna Zalora</p>	<p><i>Jurnal Ekobis Dewantara Vol.1 No. 11 (2018)</i></p>	<p>Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2) dan Minat Beli (Y)</p>	<p>Persamaan: Variabel X Persepsi kemudahan penggunaan</p> <p>Perbedaan: Variabel Y</p>	<p>Menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi zaora berpengaruh signifikan terhadap minat beli dan kemanfaat bagi setiap pelanggan ketika menggunakan zalora sebagai media informasinya.</p>
<p>40</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang</p>	<p>Gugum Gumilang Wirakanda dan Indri Syafira Putri</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Analisis penanganan keluhan pelanggan</p>	<p><i>Jurnal Bisnis dan Pemasaran Vol.10 No.02 (2020)</i></p>	<p>Penanganan Keluhan (X1) dan Penilaian pelayanan (Y)</p>	<p>Persamaan; Variabel penanganan keluhan</p> <p>Perbedaan: Objek penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan tanggapan responden tentang penangan keluhan di Kantor Pos Bandung, bahwa dimensi empati memiliki skor yang paling tinggi. Sementara, dimensi kecepatan dalam menangani keluhan memiliki skor yang paling rendah, diikuti dimensi kewajaran atau keadilan, dan dimensi</p>

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

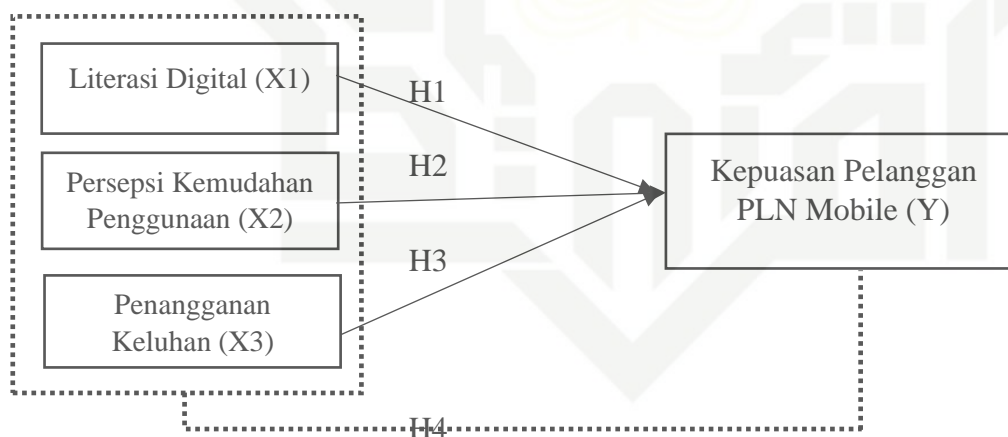
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudahan
untuk
menghubungi

2.10 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang menjelaskan penggunaan PLN *Mobile* dipengaruhi oleh variabel literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan dan Penanganan Keluhan yang tunjukan pada gambar berikut ini:

Gambar.2 Kerangka Pemikiran



Keterangan:

—————> : Secara parsial

-----> : Secara simultan



2.11 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Variabel-Variabel dalam penelitian ini:

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variabel*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:
 - a. X1 = Literasi Digital
 - b. X2 = Persepsi kemudahan penggunaan
 - c. X3 = Penanganan Keluhan
2. Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi apa yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*independent variabel*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah penggunaan (Y).

2.12 Definisi Operasional

Variabel penelitian	pengertian	Indikator	Pengukuran variabel
Literasi Digital (X1)	Literasi Digital merupakan kemampuan memperdayakan teknologi dan	1.) Pencapaian melalui media internet.	Skala Likert

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>informasi dari suatu keterampilan menggunakan perangkat digital secara efektif dan efisien dalam segala konteks seperti: Dunia akademik, karir, ekonomi dan kehidupan sehari-hari Paul Gilster (1997).</p>	<p>2.) Memiliki panduan cara menggunakan digital. 3.) Mengevaluasi konten informasi. 4.) Menambah pengetahuan dengan hadirnya digitalisasi.</p>	
<p>Persepsi Kemudahan penggunaan (X2)</p>	<p>Persepsi Kemudahan penggunaan merupakan suatu tolak ukur seseorang untuk dapat meyakini dalam menggunakan teknologi dengan mudah dan tidak membutuhkan upaya yang besar dalam menggunakan dan mengoperasikannya (Jogiyanto,2019)</p>	<p>1.) Mudah untuk dipelajari (<i>Easy To learn</i>) 2.) Mudah Menyesuaikan (<i>Flexibel</i>) 3.) Mudah digunakan (<i>Easy To Use</i>) 4.) Jelas dan Dapat dipahami (<i>Clear and Understanddable</i>)</p>	<p>Skala Likert</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penanganan Keluhan (X3)	keluhan secara sederhana dapat mengartikan sebagai ungkapan kekecewaan dan ketidakpuasan pada pelayanan (Tjiptono,2005)	1.) Kecepatan Menangani Keluhan 2.) Menyelesaikan Keluhan dengan memuaskan pelanggan 3.) Kemudahan Mengajukan Keluhan	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan (Y)	Kepuasan konsumen adalah bentuk dari perasaan bahagia atau kekecewaan seseorang yang muncul sesudah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Philip Kotler,2007).	1.) Kesesuaian harapan pelanggan 2.) Minat menggunakan pelayanan kembali 3.) Merekomendasikan kepada orang lain	Skala Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.13 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2010:93). Berdasarkan kerangka berfikir yang telah terangkan diatas, maka dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut:

2.13.1 Pengujian secara Parsial (Uji T) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara masing-masing dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali,2016) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Hipotesis Literasi digital terhadap penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam Tahun 2021

H1: Literasi Digital berpengaruh terhadap Penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam

2) Hipotesis Persepsi kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan PLN *Mobile*

H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam

3) Hipotesis Penanganan Keluhan terhadap Penggunaan PLN *Mobile*

H3: Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam

2.13.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (**Ghozali, 2016**) dijelaskan sebagai berikut:

H4: Literasi Digital, persepsi kemudahan penggunaan dan Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan PLN *Mobile* di ULP Panam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam yang beralamat di Jalan HR. Soebrantas Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Waktu penelitian dilakukan Pada bulan Oktober 2022 hingga bulan Mei 2023.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16) Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian tanpa adanya perantara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang diperoleh melalui kusioner tentang pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan dan penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan PLN *Mobile* tahun 2021. Data penelitian ini diperoleh dari kusioner yang diisi oleh responden yang pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





3.2.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2018:456)** Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder biasanya didapatkan dengan cara membaca, mempelajari dan memahami objek penelitian melalui media lain yang bersumber dari literatur serta dokumen perusahaan. Adapun yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah data pengguna PLN *Mobile* pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) panam yang pernah menggunakan PLN *Mobile*. Serta literatur yang relevan seperti jurnal, buku referensi, dan website yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut **Sugiyono (2019:126)** Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasinya adalah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Panam yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* tahun 2021 yang berjumlah 15.863 pelanggan.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut **Sugiyono (2019:127)** Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*, Menurut **Sugiyono**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

(2019:133) *sampling purpove* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan demikian maka kriteria memilih sampel penelitian ini adalah:

- 1) Responden merupakan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Panam.
- 2) Jenis Kelamin Responden
- 3) Pelanggan yang berusia 20 sampai 70 tahun, yang dapat menggunakan media digital
- 4) Pelanggan yang pernah melakukan penggunaan PLN *Mobile* minimal rentang pemakaian aplikasi 1 tahun terakhir dari 1 januari-31 desember 2021 dengan minimal penggunaan 5 kali penggunaan.

Dalam menentukan populasi penelitian ini, maka digunakan *Rumus Slovin*.

Menurut **Sugiyono (2019:137)** Bila jumlah populasi diketahui, maka perhitungan sampel dapat menggunakan *Rumus Slovin* dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10%

Dimana dapat ditentukan sampel sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{15.863}{1+15.863 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{15.863}{1+158.63}$$

$$n = \frac{15.863}{159.63}$$

$$n = 99,38$$

Dari hasil penentuan sampel tersebut, maka sebanyak 100 pelanggan yang menggunakan PLN *Mobile* di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam yang menjadi tujuan untuk dilakukan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut **Sugiyono (2019:194)** pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. Dapat dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan metode berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner (angket).

Pengumpulan data ditujukan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian, Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:



3.4.1 Kuesioner (Angket)

Menurut **Sugiyono (2019:199)** merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data dengan mengirimkan pertanyaan atau pernyataan untuk diisi sendiri oleh responden yang meliputi variabel penelitian kepada pelanggan pengguna PLN *Mobile*, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dapat mendukung penelitian.

3.5 Teknik Pengukuran Data

Skala pengukuran data pada penelitian ini menggunakan *Skala Likert*, Menurut **Sugiyono (2019:146)** *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Menurut **Sugiyono (2019:147)** mengemukakan, Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- | | |
|---|---|
| 1. Setuju/ selalu/ sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/ sering/ positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu-ragu/ kadang-kadang/ netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/ tidak pernah/ diberi skor | 1 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, data yang nantinya diolah dan dianalisis yang kemudian dapat digunakan untuk melihat adanya pengaruh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan dan penanganan Keluhan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan *PLN Mobile* di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam. Dengan hal tersebut penulis menggunakan metode statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis.

3.6.1 Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji Validitas menurut **Sugiyono (2017)** adalah Derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk menentukan validitas sebuah variabel maka, kolom yang dilihat yaitu kolom *corrected item-Total Correlation* pada tabel *item-Total statistic* hasil pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program For Social Science (SPSS)*.

Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

2) Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas Menurut **Sugiyono (2017)** menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang sama, akan menghasilkan data yang sama. kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila reabilitas diberi nilai *Alpha Cronbach* diatas 0,6.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini menggunakan beberapa uji asumsi klasik yakni, Uji Normalitas, Uji Autokolerasi, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk apakah data dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi secara normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan melihat analisis grafis normal probability plot dan uji statistik melalui nilai *skeunes* dari descriptive statistic. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis grafis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram, tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Analisa grafik dilengkapi dengan Uji statistik, menggunakan uji *kolmogrov-smirnov*. Jika nilai *Asymp.Sig.(2-Tailed)* lebih besar dari 5% data terdistribusi secara normal (Ghozali,2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Dalam penelitian ini, multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF <10 dan toleransi $>0,05$ berarti terjadi multikolinieritas pada variabel bebas (Ghozali,2016).

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali,2016).

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat melalui scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen dan residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Apabila ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Apabila tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas



3.6.3 Uji Ketetapan Model

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (**Ghozali,2018:98**). Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak H_0 diterima.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Tingkat Korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

0 = Tidak berkorelasi

01, - 0,20 = Sangat Rendah

0,21 – 0,40 = Rendah

0,41 – 0,60 = Agak Rendah

0,61 – 0,80 = Cukup

0,81 – 0,99 = Tinggi

1 = Sangat Tinggi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.4 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda, regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (**Ghozali:2018**). Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Penggunaan PLN <i>Mobile</i>
α	= Konstanta
X1	= Literasi Digital
β_1	= Koefisien Literasi Digital
X2	= Persepsi Kemudahan Penggunaan
β_2	= Koefisien Kemudahan Penggunaan
X3	= Penanganan Keluhan
β_3	= Koefisien Penanganan Keluhan
e	= Tingkat kesalahan (<i>Error</i>)

2. Uji t (Uji parsial)

Uji statistik t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen **Ghozali (2018:98)**. Dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kriteria yang digunakan adalah Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat ULP Panam Pekanbaru

Unit Layanan pelanggan (ULP) Panam merupakan salah satu rayon cabang pelayanan listrik kecamatan daerah yang ada di kota pekanbaru. PT. PLN (Persero) Unit Pengaduan Pelayanan Rayon Panam yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menjalankan kemanfaatan umum pengelolaan kelistrikan dimulai february 2003 yang sebelumnya merupakan KAJA (Kantor Jaga), mengawasi, menjaga kerusakan trafo/jaringan dibawah pengelolaan PT. PLN (Persero) Unit pelayanan Rayon Simpang Tiga Pekanbaru. setelah terbentuknya PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam di Wilayah Panam Jl. HR. Soebrantas maka dimulailah menjalankan operasi perusahaan, memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat, perluasan jaringan-jaringan distribusi. Dengan adanya perluasan jaringan tersebut, maka sebagian besar masyarakat daerah Panam dan Arengka I sampai Kubang telah mendapatkan pelayanan listrik, dengan demikian penambahan pelanggan meningkat secara otomatis dan penjualan listrik meningkat pula. PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Demikian pula halnya dengan PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam sebagai salah satu BUMN yang bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (public utility). Struktur organisasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut dapat memberikan ketegasan serta batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan tepat pada waktunya. Untuk PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam, wilayah kerjanya meliputi seluruh daerah Kecamatan Tampan (Panam).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan PLN Mobile di ULP Panam Tahun 2021”, dari hasil dan analisis data serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas maka diketahui pengaruh Literasi Digital (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,978 > t_{tabel}$ 1,985 dengan nilai signifikan yang dihasilkan 0,004 berada dibawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yaitu bahwa Literasi Digital (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas maka diketahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar $0,93 < t_{tabel}$ 1,985 dengan nilai signifikan yang dihasilkan 0,304 berada diatas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yaitu bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas maka diketahui pengaruh Penanganan Keluhan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar $0,455 > t_{tabel}$ 1,985 dengan nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 berada dibawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yaitu bahwa Penanganan Keluhan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





4. Secara Simultan dapat diketahui F_{hitung} Sebesar 32.272 dengan sigfinikan yang dihasilkan 0,000 berada dibawah 0,05. Maka hipotesis 4 diterima, yaitu Literasi Digital (X1), Persepsi Kemudahan penggunaan (X2), Penanganan Keluhan (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PLN mobile di ULP Panam Tahun 2021.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta beberapa kesimpulan yang telah dipaparkan pada penelitian ini, adapun saran saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah :

1. Bagi Pelanggan ULP Panam agar diharapkan lebih bisa menginformasikan kepada khalayak masyarakat lainnya untuk dapat menggunakan PLN Mobile pada era Digitalisasi.
2. Bagi pelanggan yang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan ULP Panam agar supaya terus meningkatkan pengetahuannya, karena pembaruan terkait digitalisasi saat ini sangatlah berkembang dengan cepat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis dengan mengembangkan variabel lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan yang akan dibahas pada objek lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Razak (2018). *Pengolahan Data Sosial Sistem Manual*. Pekanbaru: Autografika.
- Al-Qur'anul Karim. Al-Qur'an dan Terjemahan. Jakarta : Departemen Agama RI
- Azis, M. (2019). *Sosialisasi pelayanan masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Bawden, D. (2001). Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of documentation*.
- Davis. (2019). Persepsi kemudahan penggunaan aplikasi shopee terhadap keputusan pembelian online pada users di kabupaten bungo. *Jurnal manajemen Sains*, Vol.1, No.3.
- Douglas, A., J. Belshaw (2012). Pendidikan literasi digital di kalangan usia muda di kota bandung. *Jurnal Ilmu Pendidikan*.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi ovo.
- Fadlan, A. (2018). *Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking (studi pada mahasiswa pengguna mobile banking Universitas Brawijaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Farida, Y & Lamsah, Periyadi (2016). *Manajemen Pemasaran*. Banjarmasin: Deepublish.
- Jogiyanto. (1999). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Jurnal Manajemen divertifikasi*. Vol.2. no.3.
- Jogiyanto. (2019). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, persepsi kepercayaan, dan persepsi manfaat terhadap minat nasabah dalam menggunakan e-money pada bank bri lamongan. Vol.3, No. 2.
- Kaihatu. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler Keller, gary Amstrong (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kristianti, M. L., & Pambudi, R. (2017). Analisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi tingkat keamanan, dan fitur layanan terhadap penggunaan mobile banking pada Mahasiswa di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, Vol.1150, No.67.
- Leboeuf. (1992). Pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di bandar lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.01
- Meithian (2019). *Pemasaran dan kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mohammadyari., Singh. (2015). Pengaruh literasi keuangan, literasi digital, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking bca, bni, bri. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol.10, No.10.
- Nadhif, A. Z. (2018). Inovasi layanan pln mobile di pt. Pln (persero) area surabaya selatan. *Publika*, Vol. 6, No.2.
- Nurrahmi, H, Saipul, A (2021). *Pemasaran Jasa*. Depok: Raja Grafindo persada.
- Paul, G. (1997). Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of documentation*.
- Pradini, K. T., & Susanti, S. (2021). Pengaruh literasi keuangan, literasi digital, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking bca, bni, bri. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol.10, No.10.
- Sati, R. A. S., & Ramaditya, B. B. A. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)/Effect Of Perception Of Benefits, Easy Perception Of Use, Trust And Risk Perception Towards Interest Using E-Money (Case Study Of Consumers Who Use The Metland Card). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)*.
- Schisffman & Kanuk, Irawan (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Sugiyono (2016). *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.



Tjiptono. (2005). Pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di bandar lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.01

Wahid, N., & Ratmono, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(3), 740-750.

www.pln.co.id . PLN Mobile (Diakses tanggal 02 Oktober 2022)

www.statistikian.com (Diakses Tanggal 25 Oktober 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Lampiran 1: Kusioner Penelitian

KUSIONER PENELITIAN

Assalamualaikum wr,wb.

Dengan hormat,

Saya Dila Anisyah mahasiswa Program Studi Manajemen S1 Konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Literasi Digital, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan PLN Mobile di ULP Panam Tahun 2021”** dalam rangka menyelesaikan tugas akhir atau skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya meminta kesediaan saudara untuk menjawab beberapa pernyataan dari kusioner berikut, Partisipasi saudara akan sangat berguna bagi penelitian ini. Oleh karenanya, saya berharap saudara berkenan menjawab semua pernyataan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Saya menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban serta memastikan bahwa jawaban saudara semata-mata hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini.

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kesediaannya untuk mengisi kusioner ini, saya mengucapkan banyak terima kasih

Wassalamualaikum, wr,wb.

Hormat Saya,

Dila Anisyah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Statistik Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah identitas responden yang telah disediakan sesuai dengan identitas anda dengan benar.

1. Nama / Inisial :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Umur :
4. Apakah Saudara pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile pada tahun 2021?
 Ya Tidak
5. Berapa kali saudara menggunakan aplikasi PLN Mobile Pada tahun 2021?
 Sekali 3-5 Kali Lebih dari 5 Kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pertanyaan dengan seksama dan jawablah dengan baik dan benar
2. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara
3. Pilihlah jawaban dengan kriteria penilaian sebagai berikut

SS	: Sangat Setuju	: 5
S	: Setuju	: 4
N	: Netral	: 3
TS	: Tidak Setuju	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



A. PERNYATAAN PENELITIAN

1. LITERASI DIGITAL

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Informasi terkait aplikasi pln mobile di media internet sangat mudah saya temukan					
2.	Perkembangan digital mengakibatkan banyaknya sumber informasi panduan yang bisa saya dapatkan untuk mempelajari digitalisasi aplikasi PLN Mobile					
3.	Saya memilih dan mengevaluasi informasi sesuai dengan kebutuhan saya dalam media internet					
4.	Dengan Hadirnya perkembangan digital, saya merasa mudah dalam mendapatkan informasi dan menambah pengalaman saya untuk mengembangkan kreatifitas saya dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile					

2. PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Dengan adanya Fitur-Fitur yang disediakan dapat memudahkan saya untuk mempelajari informasi terkait tentang PLN Mobile					
2.	Dengan adanya beragam pilihan Fitur-fitur yang tersedia dapat disesuaikan dengan kebutuhan saya					
3.	Saya merasa PLN Mobile sangat mudah untuk digunakan dimana saja dan waktu kapan saja					
4.	PLN Mobile memberikan informasi fitur dan fungsi secara jelas dan dengan mudah dipahami sehingga PLN Mobile sangat efisien untuk digunakan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. PENANGGAPAN KELUHAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasakan pelayanan yang diberikan PLN Mobile kepada pelanggan dilakukan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan pelanggan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan nya					
2.	Saya merasa tanggapan pelayanan ULP Panam melalui PLN Mobile tidak dengan cepat ditanggapi dan lambat untuk menanggapi keluhan pelanggan					
3.	Saya merasa penyelesaian keluhan pelanggan dilakukan secara baik sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan					
4.	Saya merasa mengajukan keluhan di PLN Mobile sangat mudah melalui fitur pengaduan yang tersedia					

4. KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa seluruh ketetapan harapan saya dengan layanan yang diberikan sangat sesuai dengan yang terjadi di lapangan ketika saya mengalami keluhan					
2.	Saya akan menggunakan kembali pelayanan PLN mobile jika saya mengalami keluhan kembali, karena pelayanan yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan					
3.	Saya akan menginformasikan kepada seluruh kerabat dan teman saya tentang pengalaman pelayanan dan kepuasan saya dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2 : Tabulasi Data

No. Responden	Literasi Digital (X1)				Total_X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	4	5	3	16
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	4	4	3	5	16
6	5	5	4	4	18
7	4	5	5	4	18
8	4	5	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	5	4	5	5	19
11	4	3	5	4	16
12	4	3	4	4	15
13	3	3	3	4	13
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	2	17
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	5	17
19	5	5	4	5	19
20	5	4	5	5	19
21	4	3	4	4	15
22	4	5	4	4	17
23	4	4	4	5	17
24	4	4	4	4	16
25	5	4	3	5	17
26	4	5	3	5	17
27	4	4	4	3	15
28	4	4	4	5	17
29	4	4	3	3	14
30	5	4	3	4	16
31	5	5	4	3	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20
35	5	4	4	5	18
36	5	4	4	4	17
37	4	3	4	4	15
38	4	4	5	4	17
39	3	3	4	4	14
40	4	4	4	5	17
41	4	5	4	4	17
42	4	5	4	5	18
43	4	4	4	5	17
44	5	5	3	2	15
45	4	5	4	3	16
46	4	5	3	4	16
47	4	4	3	4	15
48	4	3	4	4	15
49	4	4	4	3	15
50	3	4	4	5	16
51	4	4	5	4	17
52	4	4	3	4	15
53	5	5	5	4	19
54	4	4	3	4	15
55	4	4	4	5	17
56	4	3	4	5	16
57	4	5	3	4	16
58	4	4	5	4	17
59	5	4	4	4	17
60	5	5	3	4	17
61	4	5	4	5	18
62	4	4	4	4	16
63	3	3	4	4	14
64	3	4	4	5	16
65	5	4	3	4	16
66	4	4	3	4	15
67	4	3	3	4	14
68	4	4	3	3	14
69	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

72	5	5	5	5	20
73	2	3	5	3	13
74	1	2	4	4	11
75	4	4	5	5	18
76	5	5	5	4	19
77	5	5	5	4	19
78	5	5	5	5	20
79	4	3	3	5	15
80	3	2	2	4	11
81	4	3	3	2	12
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	4	4	3	4	15
85	3	5	5	4	17
86	4	4	4	3	15
87	4	3	3	5	15
88	4	4	3	4	15
89	3	4	3	4	14
90	4	3	3	2	12
91	5	5	4	4	18
92	4	4	3	3	14
93	5	4	4	4	17
94	5	4	3	4	16
95	5	3	4	5	17
96	5	3	3	3	14
97	5	4	4	4	17
98	4	3	4	4	15
99	4	3	2	5	14
100	5	4	3	4	16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.Responden	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
1	4	5	5	4	18
2	5	5	5	5	20

3	5	5	5	5	20
4	5	3	2	3	13
5	4	4	3	3	14
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	4	19
9	4	4	5	4	17
10	4	5	5	5	19
11	4	3	5	4	16
12	4	4	4	3	15
13	3	4	5	4	16
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	5	19
17	5	5	5	4	19
18	4	4	5	4	17
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	3	4	5	3	15
22	4	3	4	4	15
23	4	5	4	5	18
24	4	4	4	4	16
25	4	4	5	4	17
26	4	4	5	5	18
27	4	4	5	4	17
28	4	5	5	4	18
29	4	4	5	3	16
30	4	4	5	5	18
31	4	4	4	5	17
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20
35	4	4	4	5	17
36	5	4	4	5	18
37	4	3	5	4	16
38	4	5	4	4	17
39	5	4	4	3	16
40	4	3	4	3	14
41	4	5	4	4	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

42	4	4	3	4	15
43	4	3	2	5	14
44	4	3	3	3	13
45	4	5	5	4	18
46	5	4	3	5	17
47	5	3	4	5	17
48	4	3	2	4	13
49	3	4	5	4	16
50	4	3	4	4	15
51	5	4	5	5	19
52	5	4	4	5	18
53	4	3	3	4	14
54	4	4	3	4	15
55	4	4	5	4	17
56	4	3	4	5	16
57	4	3	5	4	16
58	3	4	4	4	15
59	4	4	4	5	17
60	4	4	3	4	15
61	3	4	5	3	15
62	3	3	4	3	13
63	4	3	3	4	14
64	3	4	3	4	14
65	4	4	3	5	16
66	4	3	5	4	16
67	4	3	3	5	15
68	3	3	4	4	14
69	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	2	4	5	4	15
74	2	1	5	5	13
75	5	4	5	4	18
76	4	4	5	5	18
77	5	4	5	4	18
78	5	5	5	5	20
79	3	3	4	3	13
80	2	4	4	5	15
81	5	3	4	5	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	4	5	4	2	15
85	5	5	4	3	17
86	3	3	2	1	9
87	5	4	3	4	16
88	5	5	4	5	19
89	3	5	5	4	17
90	2	4	3	3	12
91	4	3	3	4	14
92	3	2	5	2	12
93	4	5	3	4	16
94	3	4	5	4	16
95	4	5	3	5	17
96	4	4	3	3	14
97	5	4	4	4	17
98	4	3	3	3	13
99	5	3	5	4	17
100	2	1	3	5	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.Responden	Penanganan Keluhan (X3)				Total_X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	3	1	4	3	11
2	5	2	5	5	17
3	4	4	4	5	17
4	5	5	5	5	20
5	5	2	3	3	13
6	4	2	4	4	14
7	5	2	4	5	16
8	5	2	3	5	15
9	4	2	4	4	14
10	5	5	5	5	20
11	4	1	4	4	13
12	5	3	3	4	15

13	3	1	3	4	11
14	5	2	5	5	17
15	5	2	5	5	17
16	5	5	5	5	20
17	5	2	5	5	17
18	4	1	4	4	13
19	5	1	5	5	16
20	4	4	4	4	16
21	4	1	4	4	13
22	3	4	4	5	16
23	5	4	5	5	19
24	3	4	3	3	13
25	4	2	4	5	15
26	3	4	4	5	16
27	4	3	5	4	16
28	4	4	3	4	15
29	4	1	4	3	12
30	4	5	4	5	18
31	3	5	4	3	15
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	3	3	14
36	3	4	2	4	13
37	5	4	3	4	16
38	4	3	4	5	16
39	4	5	4	3	16
40	4	3	3	5	15
41	4	4	4	4	16
42	4	3	2	5	14
43	1	4	2	4	11
44	4	2	3	5	14
45	4	2	4	4	14
46	5	3	4	4	16
47	4	4	3	4	15
48	5	2	4	4	15
49	3	2	4	4	13
50	3	2	4	3	12
51	4	4	3	4	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

52	5	5	3	4	17
53	4	1	4	5	14
54	4	5	4	4	17
55	4	3	4	5	16
56	4	4	4	4	16
57	5	2	3	3	13
58	4	5	4	4	17
59	4	5	4	5	18
60	4	4	3	5	16
61	5	2	3	4	14
62	4	3	4	4	15
63	4	2	3	4	13
64	2	3	3	4	12
65	4	2	4	5	15
66	3	4	4	4	15
67	3	4	4	5	16
68	3	4	3	4	14
69	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	3	1	1	4	9
74	2	4	4	5	15
75	5	4	4	5	18
76	5	4	5	5	19
77	5	5	4	4	18
78	4	2	3	3	12
79	2	4	3	2	11
80	4	1	1	3	9
81	5	4	3	1	13
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	2	2	3	4	11
85	4	4	4	3	15
86	2	2	3	4	11
87	1	1	4	3	9
88	5	4	3	3	15
89	3	3	5	4	15
90	3	2	2	4	11
91	3	4	4	3	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

92	3	2	4	5	14
93	3	4	5	3	15
94	4	3	4	5	16
95	3	4	3	2	12
96	5	3	3	5	16
97	4	3	3	3	13
98	5	3	4	3	15
99	4	5	5	4	18
100	4	3	4	5	16

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BIOGRAFI PENULIS

Dila Anisyah, lahir di Pekanbaru, 22 Januari 2001, anak dari Ayahanda Hendri dan Ibunda Anismar. Penulis merupakan anak Pertama dari Empat bersaudara. Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Raudhatur Rahmah Pekanbaru pada tahun 2007, kemudian melanjutkan pendidikan ke Pondok Pesantren Dar-El Hikmah Pekanbaru pada tahun 2013 Hingga Tamat Pada Tahun 2019.

Pada tahun 2019 diterima menjadi Mahasiswa pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mengambil konsentrasi pemasaran. Selama masa perkuliahan, penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT.PLN (Persero) ULP Panam Pekanbaru pada tahun 2022, selanjutnya penulis mengikuti KKN (Kuliah Kerja) di Kelurahan Guntung Kecamatan Medang Kampai Kota Dumai.

Akhirnya tepat pada hari Senin, 26 Juni 2023 Penulis melaksanakan ujian Oral Comprehensif dengan judul skripsi “**PENGARUH LITERASI DIGITAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN PLN MOBILE DI ULP PANAM**” dan dinyatakan lulus dengan gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.