

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DI PT. PLN
(PERSERO) UP3 PALEMBANG)**



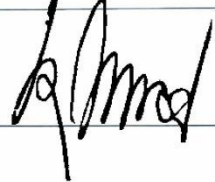



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Magister Manajemen




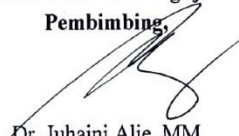
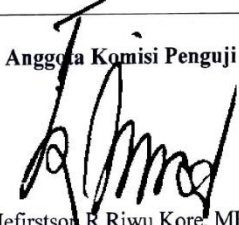




Oleh :
AMRINA ROSYADA
NPM. 2022502002

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2025**



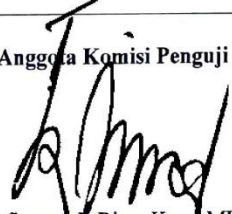




LEMBAR PENGESAHAN TESIS

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER	
PENGESAHAN TESIS		
JUDUL TESIS		
Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang)		
Nama Mahasiswa : Amrina Rosyada NPM : 2022502002 Program Studi : Magister Manajemen Konsentrasi : Manajemen Pemasaran		
Telah Diuji Dalam Sidang Tesis Pada Tanggal Februari 2025		
No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama Dr. Juhaini Alie ,MM	
02	Anggota Komisi Penguji I Dr. Jefirstson R Riwu Kore, MH.,MM	
03	Anggota Komisi Penguji II Dr. Hj. Luis Marnisah.,MM.,CIQnR.,CISHR	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi,  Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	
JUDUL TESIS Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang)	
Nama Mahasiswa : Amrina Rosyada NPM : 2022502002 Program Studi : Magister Manajemen Konsentrasi : Manajemen Pemasaran	
Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis	
Palembang, / Februari / 2025 Ketua Komisi Penguji/ Pembimbing,  Dr. Juhaini Alie, MM	
Anggota Komisi Penguji I,  Dr. Jefirston R Riwu Kore, MH., MM Palembang, / / 2024 Dekan Fakultas Ekonomi,	Anggota Komisi Penguji II,  Dr. Hj. Luis Marnisah, MM., CIQnR., CISHR Palembang, / / 2024 Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,
  Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701	 Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501

LEMBAR PERBAIKAN TESIS

 FM-PM-09.5/05	FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	
JUDUL TESIS Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang)	
Nama Mahasiswa : Amrina Rosyada NPM : 2022502002 Program Studi : Magister Manajemen Konsentrasi : Manajemen Pemasaran	
Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis	
Palembang, / Februari / 2025 Ketua Komisi Penguji/ Pembimbing,  Dr. Juhaini Alie, MM	
Anggota Komisi Penguji I,  Dr. Jefirston R Riwu Kore, MH., MM Palembang, / / 2024 Dekan Fakultas Ekonomi,   Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701	Anggota Komisi Penguji II,  Dr. Hj. Luis Marnisah, MM., CIQnR., CISHR Palembang, / / 2024 Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama lengkap : Amrina Rosyada

NPM : 2022502002

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis saya yang berjudul :

Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang).

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain dan benar-benar hasil penelitian saya, sesuai kode etik akademik penulisan ilmiah. Pengutipan hasil penelitian orang lain atau penggunaan teori penelitian, saya selalu disebutkan sumber kutipan yang bersangkutan. Jika saya melakukan *plagiarisme* dan melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangani secara sadar dan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 27 Februari 2025

Yang Menyatakan,


METERA
TEMPER
DASCOAMX113406423
Amrina Rosyada
2022502002

**DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMAHAN LICENSI
TESIS TERBATAS KEPADA PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS IGM**

Dengan ini, saya selaku penulis dan pemilik hak cipta kekayaan intelektual berupa tesis yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang).

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada program studi manajemen program magister Universitas Indo Global Mandiri Palembang; untuk menyimpan pada perpustakaan, menggandakan dan mensitasi untuk kepentingan penelitian ilmiah.

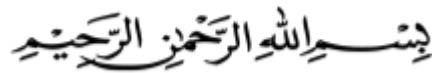
Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Februari 2025

:ikan,

Amrina Kosyua
2022502002

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat karunia dan hidayah – Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang).”**

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Di dalam proses penulisan proposal tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan proposal tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya.
2. Kedua Orang Tua saya, papa (alm) dan mama yang selalu mendoakan serta memberikan motivasi dan semangat.
3. Suami saya Suntoro dan anak saya Muhammad Ebra Taqiyyan yang senantiasa memberikan semangat secara penuh, mendoakan, memahami, memberikan ruang dan waktu serta cintanya setiap hari.
4. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
5. Bapak Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Program Studi Magister Manajemen.
6. Bapak Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si.,CF., CDM., CMarcom Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
7. Bapak Prof. Erry Yulian T. Adesta., Ph.D Selaku Wakil Rektor Bidang

Perencanaan dan Kerjasama Universitas Indo Global Mandiri.

8. Bapak Dr. Juhaini Alie, M.M Selaku Wakil Rektor II dan Dosen Pembimbing Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
9. Ibu Dr. Hj. Luis Marnisah.,MM.,CIQnR.,CISHR Selaku Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
10. Ibu Dr. Tien Yustini.,M.Si, CIRR.,CLMA Selaku Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerja Sama dan Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
11. Bapak Dr. Harsi Romli, S.E., Ak., M.M Selaku Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
12. Bapak Dr. Jefirstson R Riwu Kore, MH., MM Selaku Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
13. Bapak Dr. Herri Setiawan, S.Kom., M.Si Selaku Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
14. Seluruh Staff Administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri.
15. Geng curhat (Fitriani dan Hasnul Amri) terima kasih atas semangat, bantuan dan waktunya 24jam setiap hari.
16. Semua temen-temen tercinta kelas karyawan angkatan 2023 yang selalu memberikan motivasi dan semangat.

Penulis menyadari bahwa proposal tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Februari 2025

Amrina Rosyada

ABSTRAK

Tujuan penelitian secara khusus untuk mengetahui pengaruh variabel Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang)”. secara parsial ataupun secara simultan. Metode penelitian menggunakan menggunakan teknik kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sampel penelitian ini adalah 80 karyawan pada Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang), Pengolahan data menggunakan analisis SPSS 23. Pengujian data menggunakan uji t, bahwa penelitian berpengaruh terhadap Persepsi manfaat dengan t tabel $0.909 < t$ hitung 1.992 , Persepsi kemudahan terhadap kepuasan pelanggan dengan t tabel $-1.851 > t$ hitung 1.992 , dan Fitur layanan Pengaduan terhadap kepuasan pelanggan dengan t tabel $32.212 > t$ hitung 1.992 dan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Pengaduan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan F tabel $6.0304 < F$ hitung 1.992 , benang merah penelitian bahwa Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Fitur Layanan Pengaduan Terhadap Kepuasan Pelanggan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, melakukan pelatihan kepada para karyawan serta selalu memperhatikan kualitas produk dengan baik dari segi pelayanan maupun mutu sehingga pelanggan tetap setia dan terus menerus menggunakan aplikasi.

Kata kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

"The research objective is specifically to determine the influence of the variables Influence of Perceived Benefits, Perceived Convenience, and Service Features on Customer Satisfaction (Case Study on Using the PLN UP3 Palembang Mobile PLN Application)." partially or simultaneously. The research method uses questionnaire, interview and documentation techniques. The sample of this research was 80 employees on Customer Satisfaction (Case Study on the Use of the PLN Mobile PLN UP3 Palembang Application). Data processing used SPSS 23 analysis. Testing the data using the t test, that research had an effect on Perception of benefits with t table $0.909 < t \text{ count } 1.992$, Perception of convenience on customer satisfaction with t table $-1.851 > t \text{ count } 1.992$, and Service features on customer satisfaction with t table $32,212 > t \text{ count } 1,992$ and Perception of Benefit, Perception of Convenience, and Service Features on Customer Satisfaction with F table $6,0304 < F \text{ count } 1,992$, the common thread of research is that the Influence of Perception of Benefit, Perception of Convenience, and Service Features on Customer Satisfaction requires improving service quality, conducting training for employees and always paying attention to product quality both in terms of service and quality so that customers remain loyal and continuously use the application.

Keywords: Perceived Benefits, Perceived Convenience, Service Features, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME	iv
DEKLARASI HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II Kajian Pustaka.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen.....	15
2.1.3 Teori Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.1 Persepsi Manfaat	18
2.1.3.2 Persepsi Kemudahan	19
2.1.3.3 Fitur Layanan	20
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	27
2.4. Hipotesis Penelitian	28
BAB III Metodologi Penelitian	30

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.1 Lokasi	30
3.1.2 Waktu Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.1 Jenis	32
3.2 Sumber Data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6 Rancangan Analisis Data	35
3.6.1 Pendekatan Penelitian	35
3.6.2 Jenis Penelitian	35
3.6.3 Teknik Analisis	36
3.7 Rancangan Uji Hipotesis	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	37
3.7.3 Uji Normalitas	38
3.7.4 Uji Multikolonieritas.....	38
3.7.5 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7.6 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.7 Analisis Koefisien Korelasi.....	40
3.7.8 Analisis Koefisien Determinasi	41
3.7.9 Uji t.....	41
3.7.10 Uji F	42
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1 Sejarah Perusahaan	43
4.2 Karakteristik Responden	48
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Usia.....	48

4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	49
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja.....	50
4.3 Uji Instrumen Penelitian	51
4.3.1 Uji Validitas Persepsi Manfaat	51
4.3.2 Uji Validitas Persepsi Kemudahan	51
4.3.3 Uji Validitas Fitur Layanan.....	52
4.3.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
4.4 Uji Reliabilitas.....	54
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.5.1 Uji Normalitas	55
4.5.2 Uji Multikolonieritas	56
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	56
4.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.5.4 Analisis Koefisien Korelasi.....	59
4.5.5 Analisis Koefisien Determinasi	60
4.6 Uji Hipotesis	61
4.5.1 Uji t (Parsial)	61
4.5.2 Uji F (Simultan).....	62
4.7 Pembahasan	63
4.7.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.7.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.3 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.7.4 Pengaruh PM, Pengaruh PK dan Fitur Layanan	66
BAB V Kesimpulan dan Saran	68
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunduh Aplikasi PLN Mobile PLN UP3 Palembang Tahun 2023	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	23
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Pelanggan UP3 Palembang	31
Tabel 3.2 Operasional variabel, definisi, dan indikator	31
Tabel 3.3 Hubungan Skala Likert	36
Tabel 3.4 Penilaian Angka Korelasi	37
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Usia.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja.....	49
Tabel 4.5 Uji Validitas Persepsi manfaat	50
Tabel 4.6 Uji Validitas Persepsi Kemudahan.....	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Fitur Layanan	52
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.13 Uji Koefisien Korelasi	58
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	60

Tabel 4.15 Uji t (Parisal).....	60
Tabel 4.16 Uji F (Simultan).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur-fitur pada Aplikasi PLN Mobile	5
Gambar 2.1 Konsep Penelitian	13
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	28