

Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Security pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT PLN Persero ULP Singaparna)

Rara Mutiara Sopari¹, Mukaram², Hidya Indira Lastari³ ✉

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan keamanan yang dirasakan (*perceived security*) memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile, khususnya di kalangan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Singaparna. Penelitian dilaksanakan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei eksplanatori dengan penyebaran kuesioner kepada 214 responden yang ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Data penelitian diolah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil analisis, *e-service quality* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,282 dan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, *perceived security* juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien 0,366 serta signifikansi sebesar 0,000. Variabel tersebut juga diketahui sebagai faktor yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan. Secara bersama-sama, *e-service quality* dan *perceived security* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F sebesar 32,888 serta tingkat signifikansi 0,000. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,235 mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 23,5% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sebesar 76,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital (*e-service quality*) dan keamanan (*perceived security*) aplikasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci: *e-service quality*; *perceived security*; kepuasan pelanggan; PLN Mobile.

Abstract

This study aims to analyze the extent to which electronic service quality (*e-service quality*) and perceived security influence the level of customer satisfaction among users of the PLN Mobile application, particularly customers of PT PLN (Persero) ULP Singaparna. The research employed a quantitative approach using an explanatory survey method by distributing questionnaires to 214 respondents selected through purposive sampling techniques. The collected data were analyzed using multiple linear regression with the SPSS software. The results reveal that *e-service quality* exerts a positive and significant influence on customer satisfaction, with a coefficient value of 0.282 and a significance level of 0.000. Likewise, *perceived security* also exerts a positive and significant influence on customer satisfaction, with a coefficient score of 0.366 and a significance value of 0.000. Moreover, *perceived security* was identified as the most dominant factor affecting customer satisfaction. Simultaneously, *e-service quality* and *perceived security* show a positive and significant effect on customer

satisfaction, as indicated by an F-value of 32.888 and a significance level of 0.000. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.235 suggests that these two variables explain 23.5% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 76,5% is influenced by other factors outside the research model. These findings emphasize the importance of improving digital service quality and strengthening application security in order to enhance customer satisfaction with the PLN Mobile application.

Keywords: e-service quality; perceived security; customer satisfaction; PLN Mobile.

Copyright (c) 2026 Rara Mutiara Sopari

✉ Corresponding author :

Email Address : 3hidya.indira@polban.ac.id

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan pada sistem pelayanan di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik yang dituntut untuk lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. PT PLN (Persero) menanggapi perkembangan tersebut dengan mengembangkan aplikasi PLN Mobile sebagai platform layanan digital yang memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan secara lebih efektif, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token, serta pelaporan gangguan. Keberadaan aplikasi ini terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempermudah interaksi antara perusahaan dan pelanggan (Haq, 2022; Hidayah & Prabowo, 2024). Meskipun tingkat penggunaan aplikasi PLN Mobile terus mengalami peningkatan, masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi pengalaman pengguna. Beberapa kendala yang sering terjadi meliputi gangguan sistem, kesulitan dalam navigasi aplikasi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 32 responden pengguna PLN Mobile, ditemukan adanya permasalahan pada *e-service quality* dan *perceived security*. Sebanyak 53,1% responden mengalami aplikasi berjalan lambat dan 56,3% mengalami *error* atau gangguan sistem. Sebanyak 62,5% responden mengindikasikan pernah memiliki kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi pada saat menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dan stabilitas aplikasi belum optimal sehingga dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berbasis elektronik (*e-service quality*) serta persepsi pengguna terhadap keamanan (*perceived security*) memiliki kontribusi dalam meningkatkan maupun membentuk kepuasan pelanggan.

E-service quality didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui platform digital, yang mencakup aspek efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan layanan, serta perlindungan privasi (Luu et al., 2023). Kualitas layanan digital yang baik terbukti berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan karena mampu memenuhi harapan pengguna dalam penggunaan layanan berbasis teknologi (Syahidah & Aransyah, 2023). Selain itu, *perceived security* juga memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pengguna, yang mencerminkan sejauh mana pelanggan merasa bahwa data dan transaksi mereka terlindungi dari risiko penyalahgunaan (Siagian et al., 2022; Wilson et al., 2021). Persepsi keamanan yang tinggi akan meningkatkan rasa percaya dan

kenyamanan pengguna, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh yang diberikan oleh *e-service quality* dan *perceived security* terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan, dalam konteks penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Singaparna. Penelitian ini menjadi relevan mengingat masih terbatasnya kajian yang secara khusus mengkaji kedua variabel tersebut pada aplikasi layanan publik, khususnya di tingkat unit layanan daerah. Dari sisi teoretis, penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas kajian terkait peran kualitas layanan digital serta persepsi keamanan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dari sisi praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dasar pertimbangan bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan mutu layanan aplikasi dan memperkuat aspek keamanan sistem, sehingga dapat meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital yang diberikan.

METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode survei eksplanatori dengan menerapkan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *perceived security* terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari pengguna aplikasi PLN Mobile di wilayah PLN ULP Singaparna melalui penyebaran kuesioner. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner baik secara daring maupun luring. Adapun desain penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* yang di mana pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu. Penelitian *cross-sectional* dijelaskan sebagai studi observasional yang mengumpulkan data pada satu titik waktu dari berbagai subjek (Hair et al., 2019).

Pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan populasi sasaran, yaitu pengguna aplikasi PLN Mobile dengan karakteristik responden yaitu pengguna dengan rentang usia 18-54 tahun, pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile minimal 1 kali dan tinggal di area ULP Singaparna. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini ialah *non-probability sampling*, sedangkan penentuan responden dilakukan menggunakan *purposive sampling*. Hal tersebut mengharuskan responden memenuhi sejumlah kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Chaniago et al., 2023). Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert yang bertujuan untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian, meliputi *e-service quality*, *perceived security*, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mengumpulkan sebanyak 214 responden, dari jumlah pengguna PLN Mobile di wilayah PLN ULP Singaparna yaitu sebesar 54.437 pengguna aplikasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari jumlah populasi, penelitian ini menggunakan

rumus slovin dengan *margin of error* sebesar 7%. Dengan memilih tingkat kesalahan sebesar 7%, jumlah sampel yang dibutuhkan menjadi lebih besar agar hasil penelitian tetap akurat dan representatif terhadap populasi (Fadel et al., 2024). Selanjutnya, analisis terhadap data yang diperoleh dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik, seperti uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi, serta uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Tabel 1. Profil Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
	Perempuan	132	63%
	Laki-laki	77	37%
	Total	209	100%
2	Responden Berdasarkan Usia		
	18-24 tahun	53	25%
	25-29 tahun	27	13%
	30-34 tahun	30	14%
	35-39 tahun	27	13%
	40-44 tahun	21	10%
	45-49 tahun	21	10%
	50-54 tahun	30	14%
	Total	209	100%
3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir		
	SD	0	0%
	SMP/MTS	1	0,5%
	SMA/SMK/MA	119	57%
	Diploma/Sarjana	88	42%
	Magister	1	0,5%
	Total	209	100%
4	Responden Berdasarkan Pekerjaan		

	Karyawan	81	39%
	Wiraswasta	21	10%
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	1	0,5%
	Ibu RumahTangga	75	36%
	Pelajar/Mahasiswa	28	13%
	Pensiunan	1	0,5%
	Penulis	1	0,5%
	TAD	1	0,5%
	Total	209	100%
5	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile		
		42	20%
	Sangat Sering	140	67%
	Cukup Sering	22	11%
	Jarang	5	2%
	Pernah Mencoba Sekali	209	100%
	Total		

Sumber: Data SPSS (2026), diolah.

Berdasarkan Tabel 1, partisipan yang terlibat dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi PLN Mobile di area ULP Singaparna yang telah menggunakan aplikasi tersebut untuk memperoleh layanan kelistrikan. Setelah melakukan uji *outlier*, jumlah data yang dinyatakan memenuhi kriteria dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut sebanyak 209 responden. Karakteristik responden menunjukkan bahwa jumlah pengguna perempuan mendominasi penelitian ini dengan proporsi sebesar 63%. Berdasarkan kelompok usia, pengguna aplikasi PLN Mobile paling banyak berasal dari rentang usia 18–24 tahun, yaitu sebesar 25% dari total responden. Dilihat dari aspek pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK/MA dengan persentase mencapai 57%. Sementara itu, dari sisi pekerjaan, kelompok karyawan menjadi kategori yang paling banyak ditemui dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 39%. Selain itu, berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi PLN Mobile, mayoritas responden mengaku cukup sering menggunakan aplikasi tersebut dengan persentase sebesar 67%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile cukup aktif digunakan oleh responden dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan.

Hasil Uji Instrumen

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Item Pertanyaan	Nilai Koefisien Validitas (Pearson Corelation)	Keterangan
X1.1.1	0,486	Valid
X1.1.2	0,512	Valid
X1.1.3	0,518	Valid
X1.2.1	0,467	Valid
X1.2.2	0,378	Valid
X1.2.3	0,425	Valid
X1.3.1	0,425	Valid
X1.3.2	0,398	Valid
X1.3.3	0,440	Valid
X1.4.1	0,577	Valid
X1.4.2	0,509	Valid
X1.4.3	0,566	Valid
X2.1.1	0,549	Valid
X2.1.2	0,540	Valid
X2.1.3	0,477	Valid
X2.2.1	0,597	Valid
X2.2.2	0,530	Valid
X2.2.3	0,488	Valid
X2.3.1	0,571	Valid
X2.3.2	0,488	Valid
X2.3.3	0,517	Valid
X2.4.1	0,460	Valid
X2.4.2	0,550	Valid
X2.4.3	0,459	Valid
Y1.1	0,512	Valid
Y1.2	0,538	Valid
Y1.3	0,536	Valid
Y2.1	0,589	Valid
Y2.2	0,659	Valid

Y2.3	0,652	Valid
Y3.1	0,426	Valid
Y3.2	0,451	Valid
Y3.3	0,439	Valid
Y4.1	0,526	Valid
Y4.2	0,463	Valid
Y4.3	0,514	Valid

Sumber: Data SPSS (2026), diolah.

Tahap awal penelitian dilakukan dengan mengevaluasi instrumen yang digunakan untuk memastikan setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan variabel penelitian secara tepat. Proses evaluasi tersebut bertujuan untuk menilai kelayakan instrumen sebagai alat pengumpulan data. Pengujian dilakukan terhadap tiga variabel penelitian, yaitu *e-service quality* (X1), *perceived security* (X2), dan kepuasan pelanggan (Y), dengan melibatkan sebanyak 209 partisipan penelitian. Hasil pengujian yang tersaji pada Tabel 2, dari semua butir pernyataan yang ada pada ketiga variabel memenuhi kriteria validitas. Penentuan valid atau tidaknya suatu item dilakukan dengan menjadikan nilai *r hitung* dan *r tabel* pada tingkat signifikansi 5% sebagai dasar pembandingan. Nilai *r tabel* diperoleh berdasarkan jumlah sampel penelitian sebanyak 209 responden dengan derajat kebebasan (*df*) sebesar 207 yang dihitung menggunakan rumus $n - 2$. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, diperoleh nilai *r tabel* sebesar 0,1358. Karena seluruh nilai *r hitung* menunjukkan hasil yang melebihi nilai batas acuan, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan telah memenuhi standar validitas sehingga dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,823	36

Sumber: Data SPSS (2026), diolah.

Hasil pengujian reliabilitas yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,823 dari pernyataan sebanyak 36 item. Karena nilai yang diperoleh melebihi batas reliabilitas yang ditetapkan sebesar 0,70, instrumen penelitian dianggap memenuhi kriteria reliabilitas atau dinyatakan reliabel. Menurut Riyanto & Hatmawan (2020) serta Soesana et al. (2023), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,70. Hasil ini

menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

<i>Variabel</i>	<i>Unstandar- dized B</i>	<i>Coefficients Std. Error</i>	<i>Standardi- zed Coefficien- ts Beta</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>	<i>Keterangan</i>
<i>E-Service Quality (X1)</i>	0,282	0,067	0,261	4,232	0,000	Signifikan
<i>Perceived Security (X2)</i>	0,366	0,061	0,373	6,048	0,000	Signifikan
<i>R²</i>	0,235					

Sumber: Data SPSS (2026), diolah.

Nilai koefisien regresi tercatat sebesar 0,282 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 pada variabel *e-service quality* diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda yang tercantum pada Tabel 4. Temuan yang diperoleh memperlihatkan bahwa *e-service quality* berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang semakin optimal dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile. Variabel *perceived security* memiliki hasil pengujian yang menunjukkan besaran koefisien regresi mencapai 0,366 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari temuan ini mengindikasikan bahwa variabel *perceived security* berkontribusi secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, peningkatan persepsi keamanan dalam penggunaan aplikasi akan mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan. Hasil pengujian secara parsial (uji t) menghasilkan nilai t-hitung sebesar 4,232 pada variabel *e-service quality*, sedangkan pada variabel *perceived security* diperoleh nilai sebesar 6,048 dengan t tabel 1,971. Besaran nilai signifikansi pada kedua variabel diketahui lebih rendah dari 0,05, yang menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian dapat diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel *e-service quality* dan *perceived security* secara parsial membuktikan adanya pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Mengacu pada nilai *standardized coefficients (beta)* yang diperoleh, *perceived security* memiliki nilai beta sebesar 0,373, lebih tinggi dibandingkan *e-service quality* sebesar 0,261. Temuan ini menunjukkan bahwa *perceived security* merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata

lain, aspek keamanan yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile. Selain itu, nilai *adjusted R²* sebesar 0,235 memperlihatkan bahwa *e-service quality* dan *perceived security* kontribusi variabel penelitian dalam menjelaskan kepuasan pelanggan mencapai 23,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 76,5% dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang tidak menjadi fokus kajian penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA^a

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	3315,470	2	2495,362	32,888	,000 ^b
	<i>Residual</i>	10383,592	206	50,406		
	<i>Total</i>	13699,062	208			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Perceived Security, E-Service Quality

Sumber: (Data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil analisis *uji F* pada Tabel 5, menghasilkan nilai *F hitung* sebesar 32,888 > *F* tabel sebesar 3,04 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut membuktikan bahwa secara simultan *e-service quality* dan *perceived security* berkontribusi secara positif serta signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, H3 diterima yang menggambarkan bahwa kedua variabel independen secara simultan berkontribusi dalam menjelaskan tingkat variasi kepuasan pelanggan aplikasi PLN Mobile.

1. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa *e-service quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan ($t = 4,232$; $p < 0,05$), sehingga H1 diterima. Besaran koefisien regresi yang dihasilkan mencapai 0,282 memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini selaras dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (dalam Luu et al., 2023) serta penelitian Syahidah & Aransyah (2023), dan Kim & Yum (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pada platform digital berkontribusi dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Pengaruh *Perceived Security* terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *perceived security* berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (t hitung = 6,048; $p < 0,05$), sehingga H2 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,366 mengindikasikan bahwa keamanan yang dirasakan memiliki kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung teori Almaiah et al. (2022) serta penelitian Wilson et al. (2021) dan (Almaiah et al., 2023) yang menegaskan bahwa keamanan yang dirasakan pengguna merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan digital.

3. Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Security* terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis simultan membuktikan bahwa *e-service quality* bersama dengan *perceived security* berkontribusi secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (F hitung = 32,888; $p < 0,05$), sehingga H3 diterima. Berdasarkan hasil analisis, nilai *adjusted R²* sebesar 0,235 memperlihatkan bahwa 23,5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel yang digunakan dalam penelitian. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mondego & Gide (2024) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan dan keamanan secara simultan berperan dalam mendorong peningkatan kepuasan pengguna platform digital.

SIMPULAN

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa *e-service quality* serta *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile, baik ketika diuji secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama (simultan). Berdasarkan hasil penelitian, *perceived security* terbukti menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling kuat terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dibandingkan dengan *e-service quality*. Temuan ini memperkuat teori yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital dan persepsi keamanan yang dirasakan pengguna memberikan kontribusi yang penting terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dalam layanan berbasis teknologi digital. Secara praktis, temuan penelitian ini memberikan implikasi untuk PT PLN (Persero) agar terus melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan aplikasi serta mengoptimalkan sistem keamanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya berfokus pada dua variabel independen saja dalam proses analisis dan dilakukan pada pengguna PLN Mobile di wilayah ULP Singaparna. Dengan demikian, penelitian berikutnya diharapkan dapat memperluas cakupan kajian dengan mengintegrasikan variabel-variabel tambahan, seperti kepercayaan pengguna (*trust*) maupun kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), atau kualitas informasi, serta memperluas cakupan wilayah penelitian agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh terkait berbagai aspek yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile.

Referensi :

- Almaiah, M. A., Al-Otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Qatawneh, M., & Alghanam, O. A. (2023). Investigating the Role of Perceived Risk, Perceived Security and Perceived Trust on Smart m-Banking Application Using SEM. *Sustainability (Switzerland)*, 15(13), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su15139908>
- Almaiah, M. A., Al-Rahmi, A., Alturise, F., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Alkhalaf, S., Al-Rahmi, W. M., Al-sharaieh, S., & Aldhyani, T. H. H. (2022). Investigating the Effect of Perceived Security, Perceived Trust, and Information Quality on Mobile Payment Usage through Near-Field Communication (NFC) in Saudi Arabia. *Electronics (Switzerland)*, 11(23), 1–22. <https://doi.org/10.3390/electronics11233926>
- Chaniago, H., Si, M., Muharam, H., & Efawti, Y. (2023). *Metode Riset Bisnis dan Permodelan* (Y. Efawati, Ed.; 1st ed.). PT Edukasi Riset Digital.
- Fadel, A., Wasesa, A., Fitria Utami, A., Laily Nisa, F. (2024). Analisis Minat Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim Jurusan Ekonomi Pembangunan Semester 7 Tentang Perencanaan Setelah Lulus. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2024(19), 64–73. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14038122>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (Eight Edition). Anabel Ainscow. www.cengage.com/highered
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1193–1200. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i07.447>
- Hidayah, I. N., & Prabowo, B. (2024). Manfaat Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 250–254. https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Kim, J., & Yum, K. (2024). Enhancing Continuous Usage Intention in E-Commerce Marketplace Platforms: The Effects of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust. *Applied Sciences (Switzerland)*, 14(17), 1–15. <https://doi.org/10.3390/app14177617>
- Luu, T.-M.-N., Hoang, D.-L.-T., & Nguyen, P. (2023). The Influence Of E-Service Quality On Food Online Purchase Intention In Vietnam. *Journal of Economic Development*, 48(3), 131–155.
- Mondego, D., & Gide, E. (2024). The Impact of Security, Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, and Price Value on Users' Satisfaction in Cloud-Based Payment Systems in Australia: A Pls-Sem Analysis. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 21(1), 1–14. <https://doi.org/10.4301/s1807-1775202421004>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.
- Siagian, H., Tarigan, Z. J. H., Basana, S. R. B., & Basuki, R. (2022). The effect of perceived security, perceived ease of use, and perceived usefulness on consumer behavioral intention through trust in digital payment platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 861–874. <https://www.scimag>
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. Karim, Ed.; Cetakan Pertama). Yayasan Kita Menulis.
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Dompot Digital DANA Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(1), 36–44. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1593>
- Wilson, N., Alvita, M., & Wibisono, J. (2021). The Effect Of Perceived Ease Of Use And Perceived Security Toward Satisfaction And Repurchase Intention. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 145–159. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i1.10489>