

ABSTRAK

Dengan mengikuti perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan tidak hanya menggunakan sistem konvensional, melainkan pelayanan elektronik (*e-service quality*). *E-service quality* atau pelayanan elektronik dapat didefinisikan sebagai layanan pelanggan yang interaktif yang didukung oleh konsumen yang terintegrasi dengan teknologi dan sistem yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Oleh karena itu para pengusaha harus membuat inovasi baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis *online* adalah perusahaan Badan usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN (persero). PT. PLN menciptakan model layanan berupa aplikasi bernama *PLN Mobile* untuk memudahkan pelanggan memenuhi kebutuhan informasi dan interaksinya dengan PLN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi *PLN mobile*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif dan kausal. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *accidental sampling* dengan jumlah responden diambil sebanyak 100 responden yang telah mengunduh aplikasi *PLN mobile* di *playstore*. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengolahan data menggunakan *software SPSS* versi 22.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan menunjukkan bahwa *e-service quality* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi *PLN mobile* dan hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *efficient and reliable, fulfillment, responsiveness* dan *ease of use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan koefisien determinasi *e-service quality* berpengaruh sebesar 49,9% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya 50,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, **Kepuasan Pelanggan**, *PLN Mobile*.