

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh pada perkembangan bisnis di Indonesia. Salah satunya adalah PT.PLN mengembangkan mobile PLN untuk memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Barriers (Resistance to change dan Technological Complexity)* serta *Facilitators (Technical Support, compatibility, Performance Expetancy,and Easy of use)* terhadap *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi Mobile PLN.

Metode peneliti yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna mobile PLN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Resistensi terhadap perubahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile PLN, karena pengguna merasa lebih puas saat aplikasi tidak mengganggu rutinitas mereka. Sebaliknya, kompleksitas teknologi berpengaruh negatif; semakin tinggi kompleksitas, semakin rendah kepuasan pengguna. Aplikasi yang stabil dan mudah digunakan meningkatkan kepuasan. Dukungan teknis yang efektif dan responsif juga meningkatkan kepuasan pengguna. Kesesuaian aplikasi dengan gaya hidup pengguna berpengaruh signifikan; aplikasi yang terintegrasi dengan rutinitas pengguna meningkatkan kepuasan. Harapan kinerja yang terpenuhi, seperti manfaat nyata, efisiensi, dan produktivitas, juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan; aplikasi yang intuitif dan mudah digunakan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Barriers, Facilitators, Satisfaction, Aplikasi Mobile*