

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT ULANG MENGGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE

Dahlia Br Ginting<sup>1</sup>, Andrew Leviandro<sup>2</sup>, Ekabrata Yudhistira<sup>3</sup>, Rini Astuti<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI  
Jl. Ir. H. Juanda 96 Bandung 40132

Email : <sup>1</sup>[carlosurbakti@yahoo.com](mailto:carlosurbakti@yahoo.com)

<sup>3</sup>[ekabrata@likmi.ac.id](mailto:ekabrata@likmi.ac.id)

<sup>4</sup>[riniastuti@likmi.ac.id](mailto:riniastuti@likmi.ac.id)

---

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang dengan cukup pesat, mengharuskan perusahaan untuk menyediakan layanan dalam bentuk digital agar dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya dan dapat menjadi solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan atau keinginan pengguna, sehingga pengguna puas dan tetap berlangganan dengan produk atau jasa yang ditawarkan. PT. PLN merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis *online* berupa aplikasi bernama *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* merupakan bagian pelayanan pihak PLN kepada pelanggannya

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *PLN Mobile* yang sudah pernah menggunakan aplikasi *PLN Mobile*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 148 responden. Pengolahan dan pengujian data menggunakan *software* SPSS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*

Hasil analisis pada rantai kausal pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan persepsi kemudahan penggunaan secara individu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas layanan dan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis pada rantai kausal kedua menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan. Variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh langsung terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*, tetapi berpengaruh melalui variabel moderasi kepuasan pengguna *PLN Mobile*.

Koefisien jalur rantai kausal pertama didapatkan persamaan  $Y_1 = 0,136X_1 + 0,226X_2 + 0,126X_3 + 0,119X_4 + 0,327X_5 + 0,656$  dan koefisien jalur rantai kausal kedua didapatkan persamaan  $Y_1 = 0,119X_1 + 0,154X_2 + 0,072X_3 + 0,117X_4 + 0,176X_5 + 0,233 Y + 0,720$

*Kata Kunci : PLN Mobile, regresi linear berganda, analisis jalur*

---

### 1. PENDAHULUAN

Di era zaman modern seperti sekarang ini, dimana perkembangan teknologi informasi yang berkembang dengan cukup pesat, mengharuskan perusahaan untuk menyediakan layanan dalam bentuk digital agar dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya dan dapat menjadi solusi yang tepat dan cepat sesuai

kebutuhan atau keinginan pengguna, sehingga pengguna puas dan tetap berlangganan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

PT. PLN merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis *online* berupa aplikasi bernama *PLN Mobile*. *PLN Mobile* merupakan sinergi layanan PLN kepada pengguna setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center 123*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan *Web*. Melalui aplikasi *PLN Mobile*, pengguna dapat mengetahui berbagai informasi mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian kwh listrik, lokasi pembayaran melalui *banking* terdekat serta informasi status atau progres permohonan dan pengaduan. Dengan adanya layanan aplikasi ini khususnya bagi pengguna PLN diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola pengaduan dan keluhan pengguna menjadi lebih maksimal. Selain itu aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pengguna terkait status-status pekerjaan PT.PLN (Persero).

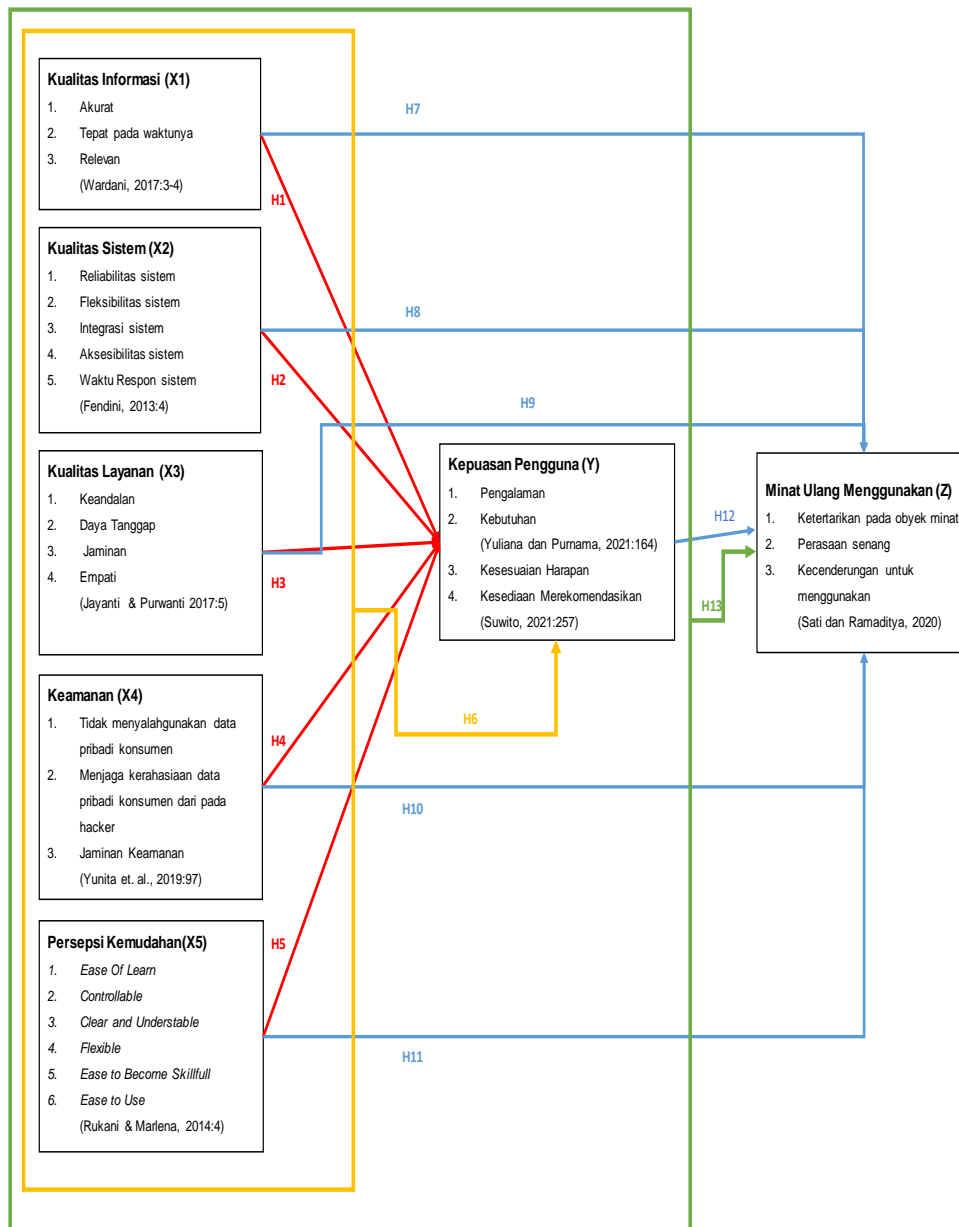
Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*

## 2. RUMUSAN MASALAH DAN KERANGKA PENELITIAN

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, maka dirumuskan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*?
- d. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*?
- e. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*?
- f. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*?
- g. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?
- h. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?
- i. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?
- j. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?
- k. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?
- l. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?
- m. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile*?

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta serta dampaknya terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile* terdapat dalam kerangka penelitian pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

### 3. HIPOTESA PENELITIAN

#### a. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

(Apsari & Astika, 2020: 618) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA”, menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Selanjutnya (Widodo et. al., 2016: 174) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*)”, menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut:

H1 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **b. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

(Apsari & Astika, 2020: 618) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA”, menyimpulkan bahwa bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Selanjutnya (Widodo et. al., 2016: 174) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*)”, menyatakan bahwa kualitas sistem aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$  Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut:

H2 : Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

### **c. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

(Yuliana et.al., 2019: 362) dalam penelitian yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,020 < 0,050$ . Selanjutnya (Batubara et. al., 2022: 78-79) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi Aplikasi PLN-Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Sibuhuan”, menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .)

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut

H3 : Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

### **d. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna**

(Lestari dan Indriana, 2021: 74-75) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Fintech* menyimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. dibuktikan dengan nilai t-tabel sebesar 1,661 yang lebih kecil dari nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 9,443. Selanjutnya (Masiaga et. al., 2022: 907) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara *Online* Di Lazada.Com”, menyimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut.

H4: Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **e. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna**

(Lestari & Hanif, 2023: 136) dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Ulang Menggunakan BRILink Melalui Kepuasan Pelanggan Di Desa Senden Kecamatan Kampak Kabupaten Trenggalek” menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,005$ . Selanjutnya (Putra & Raharjo, 2021: 10) dalam penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening”, menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibuktikan dengan nilai p *value* sebesar  $0,004 < 0,05$ .

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut.

H5 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### **f. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Minat Ulang Menggunakan**

(Ashshiddiqi et. al., 2023: 768) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna *Marketplace* Situs Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Kota Malang)” menyimpulkan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat ulang menggunakan. dibuktikan dengan nilai nilai signifikan  $0,000 < 0,05$

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut.

H6: Kualitas informasi berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan.

#### **g. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Ulang Menggunakan**

(Ashshiddiqi et. al., 2023: 768) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna *Marketplace* Situs Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Kota Malang)” menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan dibuktikan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut

H7 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan.

#### **h. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Ulang Menggunakan**

(Mudrafikah & Dwijayanti 2021: 658), dalam penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang” menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut

H8 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan.

#### **i. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Ulang Menggunakan**

(Saripudin & Faihaputri 2021: 1207) dalam penelitian dengan “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Di *E-Commerce* JD.ID)” menyimpulkan bahwa untuk variabel keamanan berpengaruh terhadap minat beli ulang dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar  $0.020 < 0.05$ ; Selanjutnya (Gita & Juliarsa 2021:2097) dalam penelitian dengan judul “Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Minat Ulang Menggunakan *Mobile Banking* Jenius”, menyimpulkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *mobile banking*. dibuktikan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut

H9 : Keamanan berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan.

#### **j. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Ulang Menggunakan**

(Anggraeni & Widyastuti, 2017: 18-19) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemudahan (*Perceives Ease Of Use*) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Jenius”, menyimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat ulang penggunaan dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Selanjutnya (Vintiani & Indah 2023: 319) dalam penelitian yang berjudul

“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Dana” yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut

H10 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan.

#### **k. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Minat Ulang Menggunakan**

(Lestari & Hanif, 2023: 138) dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Ulang Menggunakan BRILink Melalui Kepuasan Pelanggan Di Desa Senden Kecamatan Kampak Kabupaten Trenggalek”, menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan dibuktikan dengan nilai Sig sebesar  $0,000 < 0,05$  . Selanjutnya (Maharani et.al 2023: 528) dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Survey Pada Pengguna *E Wallet* Shopeepay)”, menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,749 lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,987.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang bisa dibentuk sebagai berikut

H11: Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan.

#### **4. OPERASIONALISASI VARIABEL**

Tabel 1 menunjukkan variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Tabel Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Kode	Keterangan
1	Kualitas Informasi ( $X_1$ ) (Wardani,2017:3-4)	Akurat	KI1	Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang tidak bias
		Tepat pada waktunya	KI2	Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi tepat pada waktunya
		Relevan	KI3	Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang relevan atau sesuai dengan kebutuhan pengguna
2	Kualitas Sistem ( $X_2$ ) (Fendini 2013:4)	Reliabilitas sistem	KS1	Ketahanan sistem PLN Mobile saat digunakan bahkan dalam jam sibuk
		Fleksibilitas sistem	KS2	Aplikasi PLN Mobile menyesuaikan kebutuhan pengguna
		Integrasi sistem	KS3	Aplikasi PLN Mobile terintegrasi dengan berbagai metode pembayaran
		Aksesibilitas sistem	KS4	Informasi pada Aplikasi PLN Mobile mudah diakses

No	Variabel	Indikator	Kode	Keterangan
		Waktu respon sistem	KS5	Aplikasi PLN Mobile memiliki respon sistem yang cepat atau tepat waktu
3	Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) (Jayanti & Purwanti, 2017:5)	Reliabilitas	KL1	Aplikasi PLN Mobile memiliki keakuratan dalam memproses transaksi
		Daya tanggap	KL2	Aplikasi PLN Mobile memiliki respon menanggapi keinginan pengguna dengan baik
		Jaminan	KL3	Aplikasi PLN Mobile menyediakan fitur bantuan untuk pengguna yang belum terbiasa menggunakan aplikasi
		Empati	KL4	Aplikasi PLN Mobile dapat memahami kebutuhan pengguna dalam membantu bertransaksi
4	Keamanan (X <sub>4</sub> ) (Yunita et. al.,2019:97)	Tidak menyalahgunakan data pribadi konsumen	KE1	Data pribadi pengguna tidak disalahgunakan oleh pihak Aplikasi PLN Mobile
		Menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen dari pada <i>hacker</i>	KE2	Aplikasi PLN Mobile menjaga kerahasiaan data pengguna
		Jaminan keamanan	KE3	Aplikasi menjamin keamanan pengguna dalam bertransaksi
5	Persepsi Kemudahan (X <sub>5</sub> ) (Rukani & Marlana, 2014:4)	<i>Ease of Learn</i>	PK1	Aplikasi PLN Mobile mudah dipelajari
		<i>Controllable</i>	PK2	Fasilitas dan fitur yang disediakan aplikasi PLN Mobile dapat dikontrol dan berfungsi dengan baik
		<i>Clear and understable</i>	PK3	Fasilitas atau fitur aplikasi PLN Mobile sesuai dengan kegunaannya
		<i>Flexible</i>	PK4	Aplikasi PLN Mobile dapat digunakan kapan saja tanpa terbatas ruang dan waktu
		<i>Ease to Become Skillfull</i>	PK5	Aplikasi PLN Mobile mudah diakses sesuai keinginan setelah satu kali menggunakannya

No	Variabel	Indikator	Kode	Keterangan
		<i>Ease to Use</i>	PK6	Aplikasi PLN Mobile dapat digunakan secara mudah dan dinamis tanpa ada kesulitan
6	Kepuasan Pengguna (Y) (Yuliana dan Purnama, 2021:164) (Suwito, 2018:257)	Pengalaman	KP1	Pengguna merasa dapat pengalaman yang baik saat menggunakan aplikasi PLN Mobile
		Kebutuhan	KP2	Pengguna merasa aplikasi PLN Mobile menyediakan sistem dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan
		Kesesuaian harapan	KP3	Aplikasi PLN Mobile sesuai dengan harapan pengguna
		Kesediaan merekomendasikan	KP4	Pengguna bersedia untuk merekomendasikan aplikasi PLN Mobile pada orang lain
7	Minat Ulang Menggunakan (Z) (Sati dan Ramaditya, 2020)	Ketertarikan pada obyek minat	MUM 1	Pengguna tertarik menggunakan aplikasi PLN Mobile
		Perasaan senang	MUM 2	Pengguna senang saat menggunakan aplikasi PLN Mobile dalam bertransaksi
		Kecenderungan untuk menggunakan	MUM 3	Pengguna memiliki kecenderungan untuk menggunakan kembali aplikasi PLN Mobile

## 5. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Hasil analisis rantai kausal pertama yang diperoleh berdasarkan pengaruh variabel variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile* ditunjukkan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji T Rantai Kausal Pertama  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.739	1.214		.608	.544		
Total Kualitas Informasi	.173	.076	.136	2.286	.024	.851	1.176
1 Total Kualitas Sistem	.175	.069	.226	2.549	.012	.387	2.583
Total Kualitas Layanan	.139	.099	.126	1.399	.164	.374	2.672
Total Keamanan	.128	.077	.119	1.658	.099	.586	1.707



Total Persepsi Kemudahan Penggunaan	.243	.064	.327	3.819	.000	.413	2.422
-------------------------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena nilai sig.(0,024) < 0,05
2. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena nilai sig.(0,012) < 0,05
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena nilai sig.(0,162) > 0,05
4. Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena nilai sig.(0,099) > 0,05
5. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena nilai sig.(0,000) < 0,05

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh pada rantai kausal pertama adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,136X_1 + 0,226X_2 + 0,126X_3 + 0,119X_4 + 0,327X_5 + 0,656$$

$$e_1 = \sqrt{1 - R\text{ Square}} = \sqrt{1 - 0,569} = 0,656$$

Tabel 3. Hasil Analisis Uji F Rantai Kausal Pertama ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	348.592	5	69.718	37.558	.000 <sup>b</sup>
Residual	263.590	142	1.856		
Total	612.182	147			

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Total Persepsi Kemudahan Penggunaan, Total Kualitas Informasi, Total Keamanan, Total Kualitas Sistem, Total Kualitas Layanan

Berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*, karena nilai sig.(0,000) < 0,05

Sedangkan hasil analisis rantai kausal kedua yang diperoleh berdasarkan pengaruh variabel variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap minat ulang menggunakan aplikasi *PLN Mobile* ditunjukkan pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Analisis Uji T Rantai Kausal Kedua  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.694	1.084		.640	.523		
1 Total Kualitas Informasi	.122	.069	.119	1.777	.078	.820	1.219
Total Kualitas Sistem	.097	.063	.154	1.549	.124	.370	2.701
Total Kualitas Layanan	.064	.089	.072	.717	.475	.369	2.709
Total Keamanan	.101	.070	.117	1.458	.147	.575	1.740
Total Persepsi Kemudahan Penggunaan	.105	.060	.176	1.770	.079	.374	2.671
Total Kepuasan Pengguna	.188	.075	.233	2.517	.013	.431	2.322

a. Dependent Variable: Total Minat Ulang Menggunakan

Berdasarkan tabel 5, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan, karena nilai sig.(0,078) > 0,05
2. Kualitas system tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan, karena nilai sig.(0,124) > 0,05
3. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan, karena nilai sig.(0,475) > 0,05
4. Keamanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan, karena nilai sig.(0,147) > 0,05
5. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan, karena nilai sig.(0,079) > 0,05
6. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan, karena nilai sig. (0,013) < 0,05

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh pada rantai kausal kedua adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,119X_1 + 0,154X_2 + 0,072X_3 + 0,117X_4 + 0,176X_5 + 0,233 Y + 0,720$$

$$e_2 = \sqrt{1 - R \text{ Square}} = \sqrt{1 - 0,481} = 0,720$$

Tabel 5. Uji F Rantai Kausal Kedua  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	192.731	6	32.122	21.770	.000 <sup>b</sup>
Residual	208.046	141	1.476		
Total	400.777	147			

a. Dependent Variable: Total Minat Ulang Menggunakan

b. Predictors: (Constant), Total Kepuasan Pengguna, Total Kualitas Informasi, Total Keamanan, Total Kualitas Layanan, Total Persepsi Kemudahan Penggunaan, Total Kualitas Sistem

Berdasarkan Tabel 5, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama berkontribusi terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*, karena nilai sig.(0,000) < 0,05

## 6. KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien determinasi rantai kausal pertama digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi pengaruh seluruh variabel independen yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*, berdasarkan nilai *R Square*.

Tabel 6. Koefisien Determinasi Rantai Kausal Pertama  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.755 <sup>a</sup>	.569	.554	1.362	1.816

a. Predictors: (Constant), Total Persepsi Kemudahan Penggunaan, Total Kualitas Informasi, Total Keamanan, Total Kualitas Sistem, Total Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai *r square* sebesar 0,569 yang menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap variabel *kepuasan pengguna* sebesar 56,9%, sedangkan sisanya sebesar 43,1% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian

Tabel 7. Koefisien Determinasi Rantai Kausal Kedua  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.693 <sup>a</sup>	.481	.459	1.215	1.972

a. Predictors: (Constant), Total Kepuasan Pengguna, Total Kualitas Informasi, Total Keamanan, Total Kualitas Layanan, Total Persepsi Kemudahan Penggunaan, Total Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Total Minat Ulang Menggunakan

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh nilai *r square* sebesar 0,481 yang menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan *kepuasan pengguna* terhadap variabel *minat ulang menggunakan* sebesar 48,1%, sedangkan sisanya sebesar 51,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian

## 7. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan dan dampaknya terhadap minat ulang menggunakan menggunakan aplikasi *PLN Mobile*, dapat disimpulkan beberapa hal pada hasil analisis rantai kausal pertama dan rantai kausal kedua sebagai berikut:

- a. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*
- b. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*
- c. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*
- d. Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*
- e. Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *PLN Mobile*
- f. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*
- g. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*
- h. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*
- i. Keamanan tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*
- j. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*
- k. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat ulang menggunakan *PLN Mobile*
- l. Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan dan persepsi kemudahan secara bersama sama berkontribusi mempengaruhi kepuasan pengguna *PLN Mobile*
- m. Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna secara bersama sama berkontribusi mempengaruhi minat menggunakan *PLN Mobile*

Koefisien jalur rantai kausal pertama didapatkan persamaan  $Y_1 = 0,136X_1 + 0,226X_2 + 0,126X_3 + 0,119X_4 + 0,327X_5 + 0,656$  dan koefisien jalur rantai kausal kedua didapatkan persamaan  $Y_1 = 0,119X_1 + 0,154X_2 + 0,072X_3 + 0,117X_4 + 0,176X_5 + 0,233 Y + 0,720$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, K. & Widyastuti, D.-A., 2017, *Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease Of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius*, Universitas Bakrie, pp. 6-19.
- Apsari, I.-A.-P. & Astika, I.-B.-P., 2020, *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna SIMDA*, Universitas Udayana, 30(3), pp. 613-618.
- Ashshiddiqi, M.-H., et.al., 2023, *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Marketplace Situs Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Kota Malang)*, Universitas Islam Malang, pp. 764-768.
- Batubara, F., et.al., 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi Aplikasi PLN-Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Sibuhuan*, Politeknik Negeri Medan, pp. 73-79.
- Fendini, D.-S., et.al., 2013, *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)*, Universitas Brawijaya Malang, pp. 4.

- Gita, N.-W. & Juliarsa, G., 2021, *Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking Jenius*, Universitas Udayana, 31(8), pp. 2097.
- Lestari, S. & Indriani, K.-T., 2021, *Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA)*, Universitas Islam As-Syafi'iyah, 2(1), pp. 69-75.
- Lestari, S.-S.-A. & Hanif, R., 2023, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Ulang Menggunakan BRILink Melalui Kepuasan Pelanggan Di Desa Senden Kecamatan Kampak Kabupaten Trenggalek*, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, 7(1), pp. 136-138.
- Maharani, T., et.al., 2023, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Survey Pada Pengguna E Wallet Shopeepay)*, Universitas Singaperbangsa Karawang, 9(3), pp. 528.
- Masiaga, N.-R., et.al., 2022, *Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com*, Universitas Sam Ratulangi Manado, 10(2), pp. 907.
- Mudfarikah, R. & Dwijayanti, R., 2021, *Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang*, Universitas Negeri Surabaya, 13(4), pp. 658.
- Putra, D.-N.-G. & Raharjo, S.-T., 2021, *Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Di Kota Semarang)*, Universitas Diponegoro, 10(6), pp. 10.
- Rukani, S. & Marlana, N., 2021, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edulearning Sebagai Media Pembelajaran Online*, Universitas Negeri Surabaya, 7(2), pp. 102-103.
- Saripudin & Faihaputri, N., 2021, *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Di E-Commerce JD.ID)*, Institut Perbanas, 05(02), pp. 1207.
- Suwito, J., 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*, STIE Pancasetia, 14(3), pp. 257.
- Vintiani, S. & Indah, Z.-Y., 2023, *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Dana*, Politeknik Negeri Batam, 3(4), pp. 319.
- Wardani, K.-R.-N., 2017, *Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Darma*, Universitas Bina Darma Palembang, pp. 3-4.
- Widodo, A., et.al., 2016, *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang "KAI" Ekonomi Operasi 4 Semarang)*, UNTAG Semarang, pp. 174
- Yuliana & Purnama, I., 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. TITIAN Mas Cabang Bima*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Bima, 4(2), pp. 164.

- Yuliana, S., et.al., 2019, *Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi Pln Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, 1(2), pp. 362-363.
- Yunita, N, -R, et.al., 2019, *Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo)*, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 3(1), pp. 97.