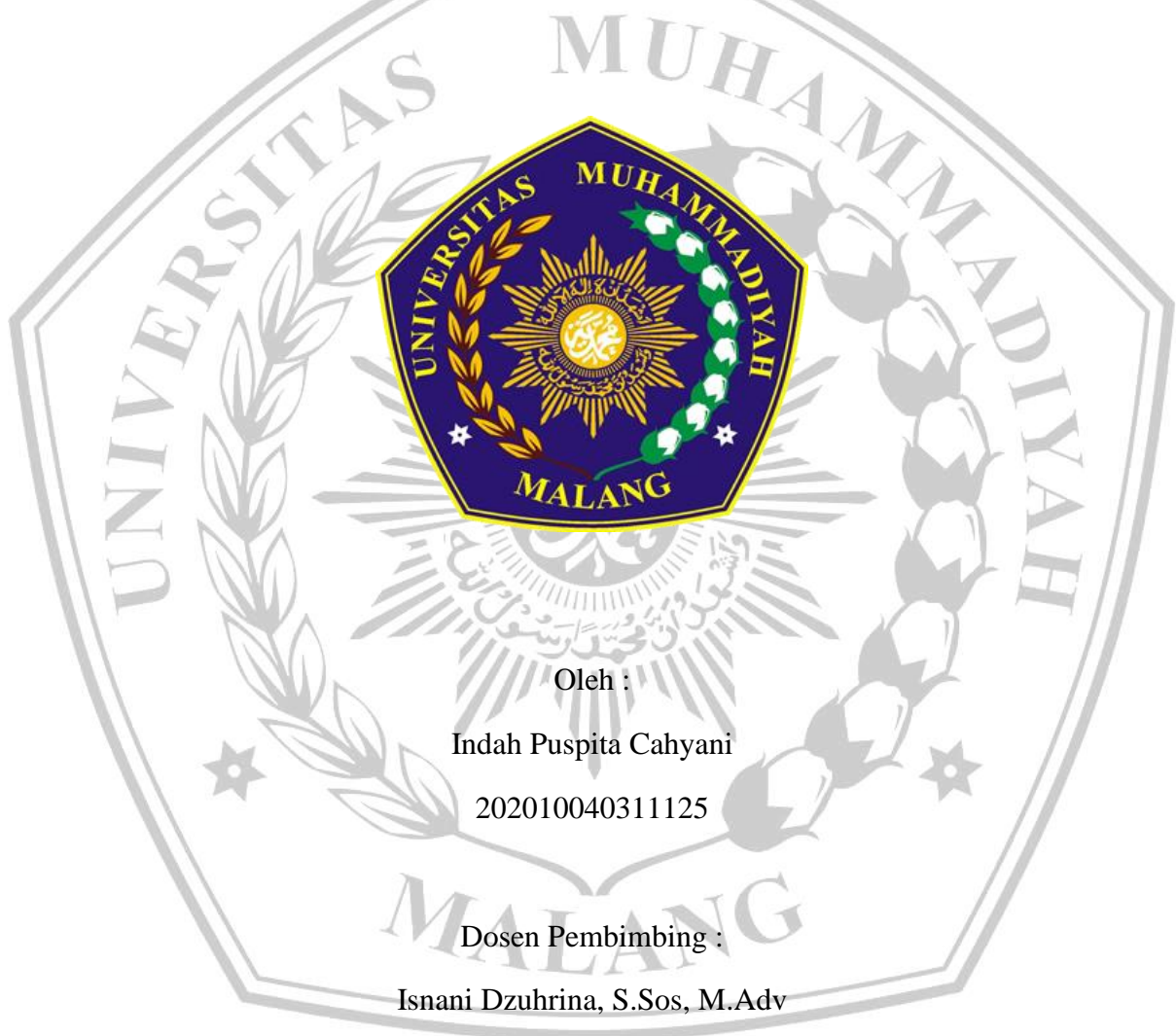


**USER EXPERIENCE (UX) APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI
LAYANAN PENGADUAN**

**(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero)
ULP Banjarbaru)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang
Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi



Oleh :

Indah Puspita Cahyani

202010040311125

Dosen Pembimbing :

Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**USER EXPERIENCE (UX) APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI LAYANAN
PENGADUAN
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP
Banjarbaru)**

Diajukan Oleh :

INDAH PUSPITA CAHYANI

202010040311125

Telah disetujui

Selasa / 21 Januari 2025

Pembimbing I



Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

Wakil Dekan I



Najamuddin Chafur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

INDAH PUSPITA CAHYANI

202010040311125

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan


LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi

Selasa, 21 Januari 2025

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Dr. Joko Susilo, S.Sos., M.Si** ()
2. **Nurudin, M. Si** ()
3. **Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv** ()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Rijaal, S.IP., M.Hub.Int.

SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/I/2025

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama : Indah Puspita Cahyani
No. Induk Mahasiswa : 202010040311125
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Efektivitas User Experience (UX) Aplikasi PLN Mobile
Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus PT. PLN (Persero)
ULP Banjarbaru

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 16 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Isnan Dzuhrina, S.Sos, M.Adv



Kampus I
Jl. Roudhotulloh 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 251 253 (Hunting)
F. +62 341 460 433

Kampus II
Jl. Bendungan Sidam No. 186 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 501 149 (Hunting)
F. +62 341 507 660

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 378 (Hunting)
F. +62 341 460 433
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUSLIMAHADYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Indah Puspita Cahyani
NIM : 202010040311125
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Efektivitas User Experience (UX) Aplikasi PLN Mobile Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru

Disetujui,
Pembimbing

Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.

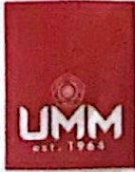


Kampus I
Jl. Bendang 1 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Kuring)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulani No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 145 (Hunting)
F. +62 341 582 083

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 313 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Indah Puspita Cahyani
NIM : 202010040311125
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
EFEKTIVITAS USER EXPERIENCE (UX) APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN (STUDI KASUS PT. PLN (PERSERO) ULP BANJARBARU adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Januari 2025

Yang Menyatakan



Indah Puspita Cahyani



Kampus I
Jl. Bawangs 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 133

Kampus II
Jl. Bawangs 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 557 050

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 453 433
E. webmaster@umma.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI DENGAN JUDUL : EFEKTIVITAS USER EXPERIENCE (UX) APLIKASI PLN
MOBILE SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN (STUDI KASUS PT. PLN (PERSERO) ULP
BANJARBARU

Oleh:

Nama : Indah Puspita Cahyani

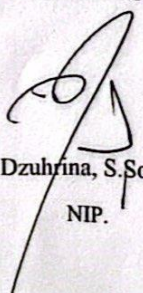
NIM : 202010040311125

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 16 Januari 2025

Pembimbing I


Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

NIP.



Kampus I
Jl. Ramdani 1 Malang - Jawa Timur
P +62 341 551 253 (Hunting)
F +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan-Sutarni No 188 Malang - Jawa Timur
P +62 341 551 149 (Hunting)
F +62 341 582 000

Kampus III
Jl. Raya Triogomas No 248 Malang - Jawa Timur
P +62 341 464 318 (Hunting)
F +62 341 460 435
E webmaster@umm.ac.id

TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI Tanda Terima
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG Plagiasi

Nama : INDAH PUSPITA CAHYANI

NIM : 202010090311125

Hasil Plagiasi : $\frac{11}{1}$ $\frac{14}{1}$ $\frac{15}{1}$

BAB I	41	13		
BAB II	22	66	6	
BAB III	34	32	13	

BAB IV

BAB V

BAB VI

$\frac{11}{1}$

7			
13			

Malang, 15 JANUARI 2025

Admin Plagiasi Prodi,

ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

M. Dasuki










BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

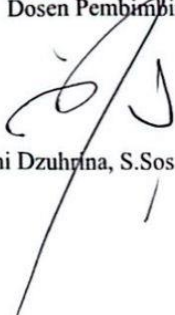
BERITA ACARA PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI

Nama Lengkap : Indah Puspita Cahyani
NIM : 202010040311125
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Audio Visual
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Efektivitas User Experience (UX) Aplikasi PLN
Mobile Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus PT.
PLN (Persero) ULP Banjarbaru

Kronologi Pembimbing :

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Tanda Tangan
28/10/2023	ACC Fenomena dan Judul, serta pelajutkan penulisan proposal bab 1 sampai 3	
02/03/2024	ACC bab 1 & 3	
23/03/2024	ACC instrumen penelitian	
10/04/2024	Melakukan penelitian	
07/10/2024	ACC bab 4 & 5	
19/11/2024	ACC melaksanakan Seminar Hasil	
25/11/2024	Pelaksanaan Seminar Hasil	

Malang, 16 Januari 2025
Dosen Pembimbing


Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

BERITA ACARA SEMINAR HASIL

BERITA ACARA SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR SKRIPSI

Pada hari, 25 November 2024

Pukul 18.30 WIB

Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh:

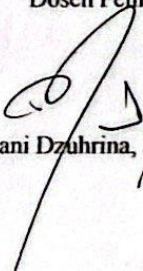
Nama Peneliti	Indah Puspita Cahyani
NIM	202010040311125
Konsentrasi Studi	Ilmu Komunikasi, Peminatan Audio Visual
Fakultas	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Tugas Akhir Skripsi	Efektivitas <i>User Experience (UX)</i> Aplikasi PLN Mobile Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru)
Pembimbing	Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv
Dosen Penguji I	Nurudin S.sos., M.Si

Seminar Hasil dilakukan secara daring (*online*) melalui platform Zoom Meeting
<https://us06web.zoom.us/j/85065608778?pwd=liJS48uMfNyEw8SIQXOAbbcXlWP6w9.1>

Dihadiri oleh Dosen pembimbing dan Dosen penguji I dan sejumlah 27 Mahasiswa (Daftar Hadir Terlampir). Penyajian Seminar Hasil dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~.


Malang, 12 Desember 2024

Dosen Pembimbing



Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

Dosen Penguji I



Nurudin S.sos., M.Si

Mengetahui,
Kaprodi/Sekaprodi Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL

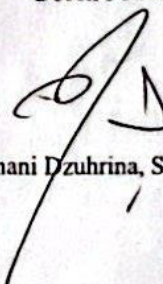
DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR SKRIPSI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Nama : Indah Puspita Cahyani
NIM : 202010040311125
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Via : Google Form

No.	Nama Lengkap	NIM	Program Studi
1.	Ai Nuraeni	202010040311601	Ilmu Komunikasi
2.	Triami	202110040311222	Ilmu Komunikasi
3.	Ilu Aprita Helen	202010040311566	Ilmu Komunikasi
4.	Meivia Cantika Sesiana Putri	202110040311223	Ilmu Komunikasi
5.	Zuhud Harits Al Faridzi	202010040311566	Ilmu Komunikasi
6.	Nazlah Humaira Assagaf	202110040311116	Ilmu Komunikasi
7.	Arit imaniah	202110040311063	Ilmu Komunikasi
8.	Yusfika Hanif Afriza	202010040311357	Ilmu Komunikasi
9.	Zulfa Mufidah Az Zahra	202110040311298	Ilmu Komunikasi
10.	jingga surya andoko	202110040311132	Ilmu Komunikasi
11.	Puput Alia Rohali	202110040311323	Ilmu Komunikasi
12.	Rachmat Fahmi Nuuruddin	202010040311052	Ilmu Komunikasi
13.	Naufal Afif Ramadhan	202110040311236	Ilmu Komunikasi
14.	Dita Ismawanda	202110040311083	Ilmu Komunikasi
15.	Leqsi Aprilia Putri	202110040311139	Ilmu Komunikasi
16.	Adinda Fitri Annisa	202110040311140	Ilmu Komunikasi
17.	Achmad Muzayyin Efendi	202010040311524	Ilmu Komunikasi
18.	Haris Anugrah Ramadhan	202010040311410	Ilmu Komunikasi
19.	Tasya Rahmanisa	202010040311126	Ilmu Komunikasi
20.	Aldi Mochamad Rahadian	202010040311352	Ilmu Komunikasi
21.	Alang Nur	202010040311053	Ilmu Komunikasi
22.	Nanda Adya Wicaksana	202010040311436	Ilmu Komunikasi

23.	Siti Nur Kholifah	202010040311068	Ilmu Komunikasi
24.	Mario Budy Ardhana Santoso	202010040311603	Ilmu Komunikasi
25.	Safira Dwi	202010040311057	Ilmu Komunikasi
26.	Jessica Amanda Putri	202110040311209	Ilmu Komunikasi
27.	Muhammad Izzan Dhiyauddin	202010040311392	Ilmu Komunikasi

Malang, 12 Desember 2024
Dosen Pembimbing



Isnani Dzuhrina, S.Sos, M.Adv

ABSTRAK

ABSTRAK

Indah Puspita Cahyani, 202010040311125. "User Experience (UX) Aplikasi PLN Mobile Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru)"

Kata Kunci: User Experience (UX), PLN Mobile, Layanan Pengaduan, PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru

Kemajuan dan kecanggihan teknologi, khususnya smartphone, telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan mengelola kebutuhan sehari-hari, termasuk layanan kelistrikan. PT. PLN memanfaatkan peluang ini dengan meluncurkan aplikasi PLN Mobile sebagai layanan digital terpadu yang mendukung pengaduan pelanggan dan pengelolaan kebutuhan kelistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi PLN Mobile sebagai layanan laporan pengaduan di PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru.

Penelitian ini menggunakan landasan teori yang dikemukakan oleh Frank Guo, mencakup empat aspek utama yaitu, *Value, Adoptability, Desirability, Usability*. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, pendekatan studi kasus, dan menggunakan teknik purposive sampling, hasil penelitian menunjukkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile dinilai baik pada segi penggunaannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi ini menyediakan fitur lengkap yang mempermudah pengaduan kelistrikan secara efisien, dan memberikan kenyamanan emosional.

Meskipun pengguna merasa tampilan dan fungsionalitas aplikasi sudah baik, akan tetapi ada terdapat kendala seperti kesulitan login awal dan kurangnya penyebaran informasi terkait kode promo. Pengguna lebih sering memanfaatkan fitur layanan pelaporan pengaduan dan tambah daya, yang dianggap relevan dan mendukung efisiensi layanan. Respons cepat terhadap pengaduan meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun waktu tunggu teknisi masih menjadi suatu permasalahan. Saran pada penelitian ini adalah peningkatan sosialisasi serta selalu mengedukasi para masyarakat atau pelanggan terkait aplikasi PLN Mobile agar masyarakat terbiasa untuk menggunakan aplikasi dalam mengurus kelistrikan.

Malang, 24 Januari 2025

Menyetujui

Penulis



Indah Puspita Cahyani

Pembimbing



Isnani Dzuhrina, S.sos, M.Adv

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga telah memberikan kesempatan yang luar biasa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul "User Experience (UX) Aplikasi PLN Mobile Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus Pada Pengguna PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru)". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana pada Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, ada banyak suka dan maupun duka yang penulis rasakan, namun dengan kemauan yang kuat, upaya yang luar biasa, penulis juga banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda Bapak Sufiyani, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga yang sangat kuat. Atas segala doa yang dipanjatkan, serta pengrobanan untuk selalu berjuang untuk kehidupan penulis yang tiada hentinya, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik serta memotivasi hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, ibunda Marjanah yang tak kalah penting kehadirannya, Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, berkat doa yang selalu beliau panjatkan tiada hentinya meminta kepada Tuhan Yang Maha Esa, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Ibu Isnani Dzuhirna, S.Sos, M.Adv, selaku dosen wali dan juga sebagai dosen pembimbing penulis yang selalu membantu selama penulis berada di bangku perkuliahan dan tidak lepas juga mendampingi penulis dengan penuh ketulusan dan memberikan pandangan berharga dalam menyempurnakan penelitian ini.
4. Untuk Bapak dan Ibu dosen prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammdiyah Malang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan

dan wawasan selama perkuliahan, sehingga dapat membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.

5. Saudara perempuan saya yaitu, Intan Islami Febriyani yang tidak pernah berhenti atas memberi dukungan serta doa yang dipanjatkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
6. Sahabat penulis , seperti tasya rahmanisa yang penulis anggap sebagai saudara tak sedarah yang selalu hadir menemani suka dan duka serta dukungan yang diberikan tiada habisnya selama penulis menempuh dari bangku sekolah menengah hingga bangku perkuliahan sampai tahap penyelesaian perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman di program studi Ilmu Komunikasi angkatan 2020 yang tidak dapat penuli sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua dukungan dan motivasi serta telah menjadi teman baik penulis.
8. Seseorang yang istimewa dan penulis sayangi dan tidak bisa penulis sebutkan namanya, yang selalu hadir menemani dan tidak lepas dari dukungan serta bantuan dalam keadaan suka dan duka yang diberikannya kepada penulis selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan di masa yang akan datang. Sebagai manusia yang tentu tidak luput dari kesalahan penulis memohon maaf apabila ada kekeliruan yang baik disengaja ataupun tidak disengaja. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Ilmu Komunikasi.

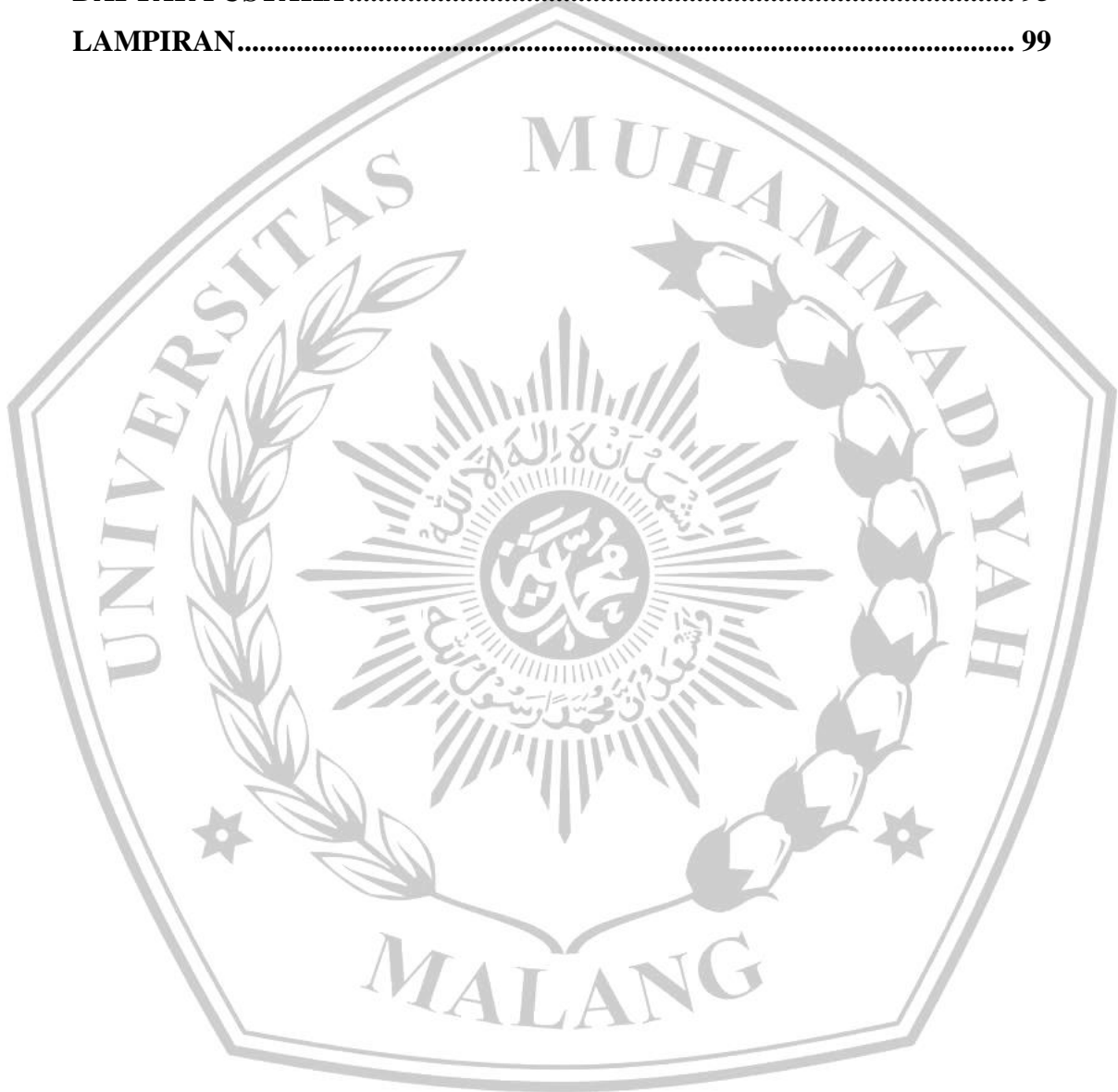
Malang, 17 Januari 2025
Penulis

Indah Puspita Cahyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....	vi
TANDA TERIMA PLAGIASI.....	vii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	viii
BERITA ACARA SEMINAR HASIL.....	ix
DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL	x
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Aplikasi Mobile.....	10
2.2. User Experience	10
2.4. Pelayanan Publik	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Pendekatan Penelitian.....	16
3.2. Tipe dan Dasar Penelitian.....	16
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.4. Teknik Pemilihan Sampel	18
3.5. Sumber Data	19
3.6. Teknik Pengumpulan Data	20
3.7. Teknik Analisis Data	21
3.8 Keabsahan Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	23

4.2. Profil Subjek Penelitian.....	46
4.3. Hasil Penelitian.....	47
4.4. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP.....	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna Internet di Indonesia	4
Gambar 2. 1 The four elements of user experience Frank Guo.....	12
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT. PLN (Persero).....	24
Gambar 4.2 Tata Nilai Perusahaan PT. PLN (Persero)	28
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
Gambar 4.4 Tampilan Logo Aplikasi PLN Mobile.....	33
Gambar 4.5 Tampilan Isi Fitur Pembayaran Aplikasi PLN Mobile.....	35
Gambar 4.6 Tampilan Isi Fitur Pembayaran Aplikasi PLN Mobile.....	35
Gambar 4.7 Tampilan Isi Fitur Pembayaran Aplikasi PLN Mobile.....	36
Gambar 4.8 Tampilan Isi Fitur Pengajuan Daya Aplikasi PLN Mobile	37
Gambar 4.9 Tampilan Isi Fitur Pemasangan Baru Aplikasi PLN Mobile.....	38
Gambar 4.10 Tampilan Isi Fitur Penyambungan Listrik Aplikasi PLN Mobile .	39
Gambar 4.11 Tampilan Isi Fitur Simulasi Biaya Aplikasi PLN Mobile	41
Gambar 4.12 Tampilan Isi Fitur Pembayaran Aplikasi PLN Mobile.....	42
Gambar 4.13 Tampilan Isi Fitur Pengaduan Aplikasi PLN Mobile.....	43
Gambar 4.14 Tampilan Isi Fitur Pengaduan Aplikasi PLN Mobile.....	44
Gambar 4.15 Tampilan Isi Fitur Pengaduan Aplikasi PLN Mobile.....	44
Gambar 4.16 Tampilan Isi Fitur Pengaduan Aplikasi PLN Mobile.....	45
Gambar 4.17 Tampilan Isi Fitur Pengaduan Aplikasi PLN Mobile.....	46

DAFTAR PUSTAKA

- Afuah, A. (1998). *Innovation Management: Strategies, Implementation, and Profits*. Oxford: University Press.
- Agustin, A. (2022). Inovasi PT. PLN (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung).
- AISYURA. (2019). Analisis User Experience Sebagai Kerangka Acuan Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile Whatsapp (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pti Ftk Uin Ar-Raniry Banda Aceh). *SKRIPSI*.
- Al, G. E. (2013). *Bungkaes*. Jakarta.
- Alviani, W. (2016). valuasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 1-167.
- Andalas, S. F. (2024, Juni 12). *209,3 Juta Orang di Indonesia Menggunakan Smartphone pada Tahun 2023*. Retrieved from GoodStats: <https://data.goodstats.id/statistic/2093-juta-orang-di-indonesia-menggunakan-smartphone-pada-tahun-2023-cbha0>
- Annio Indah Lestari Nasution, A. L. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan . *Jurnal Kendali Akuntansi*, 388-396.
- Ayuningtias, A. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem MyIndihome Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Plasa Telkom Depok). *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(1).
- Basit, A. &. (2022). Teknologi Komunikasi Smartphone pada Interaksi Sosial. *Jurnal Lontar*, 9(2), 3254-2076.
- Bogdan, R. &. (2007). *Foundations of Qualitative Research for Education*. Qualitative Research for Education.
- Chan, A. &. (2017). Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Go-Jek dan Grab (Studi pada Konsumen PT Go-Jek dan PT Grab Indonesia di DKI Jakarta). *Jurnal Ad Bispreneur*, 2(2), 163-173.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design*. London: Saga Publiccation. Inc.
- dkk, M. H. (2019). Analisis Pengaruh Mobile Application Dalam Menunjang Keberhasilan Wirausaha di Kota Bekasi. *Jurnal Informatika*, 47-52.
- Dr. Amruddin, S. M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Keabsahan Data Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka Grup.

- Dr. Erwan Agus Purwanto, D. D. (2016). *Modul Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Ellitan, L. (2006). Strategi Inovasi dan Kinerja Perusahaan Manufaktur di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 1-22.
- Elviera Putri Erintasari Wibowo, A. P. (2022). Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Mubeat. *Jurnal education and development*, 596-602.
- Firmansyah, D. &. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond, Second Edition*. United States : New Riders.
- Gibson, & et. al. (2013). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses (Edisi ke-14)*. Jakarta: Erlangga.
- Guo, F. (2012, April 24). *User experience (UX): What it is and why it matters*. Retrieved from UXmatters: <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php>
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Literasi Nusantara .
- Hasan, A. A. (2019). Mobile applications and their role in improving service accessibility through platforms like Playstore and Appstore. *ournal of Mobile Technology*, 15(3), 45-59.
- Hibberts, M. B. (2012). *ommon survey sampling techniques*. In L. Gideon (Ed.), *Handbook of survey methodology for the social sciences*. New York: Springer. doi:https://doi.org/10.1007/978-1-4614-3876-2_5
- Hidayatulah Himawan, M. Y. (2020). *Interface User Experience*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Jainuri, N. Y. (2021). Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Mobile Point Of Sale Pada Outlet. *JURNAL IPSIKOM*, 44-52.
- Kou, D. M. (2011). *Sampling considerations*. In B. Nickerson (Ed.), *Sample preparation of pharmaceutical dosage forms: Challenges and strategies for sample preparation and extraction*. Springer US. doi:https://doi.org/10.1007/978-1-4419-9631-2_2
- Kristiawan, D. (2016). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran .
- Kristiyono, J. (2015). Budaya Internet: Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung Penggunaan Media di Masyarakat. *Jurnal Scriptura*, 5(2).

- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative research design: An interactive approach*. Sage Publications.
- McCusker, K. &. (2015). Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research. *Perfusion*. DOI: 10.1177/0267659114559116.
- Miles, M. B. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Mohamed, Z. M. (2010). *Tapping new possibility in accounting research, in qualitative research in accounting, Malaysian case*. Kuala Lumpur, Malaysia: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Moleong, J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Nila Puspa Pujiati, T. N. (2023). PERAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA APLIKASI PLN MOBILE UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (Persero) ULP KUDUS KOTA. *JURNAL ILMIAH SULTAN AGUNG*, 736-743.
- Otzen, T. &. (2017). Sampling techniques on a population study. *International Journal of Morphology*. 227–232.
- Pahleviannur, M. R., & et. al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Pradina Pustaka.
- Piyanieta, N. (2016). Aplikasi mobile sebagai hasil perkembangan teknologi yang memperluas fungsi perangkat genggam. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 10(2), 123-135.
- Primadya, R. (2024, Desember 6). *Kualitas Layanan Terus Meningkat, Komisi XII DPR RI Apresiasi Aplikasi PLN Mobile*. Retrieved from PLN : <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2024/12/kualitas-layanan-terus-meningkat-komisi-xii-dpr-ri-apresiasi-aplikasi-pln-mobile/>
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. . Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Rangga Agus Wijaya, N. I. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* , 217-227.
- Regi Pratama, A. W. (2023). Pengukuran Tingkat Kebergunaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Model System Usability Scale dan Teori Jacob Nielsen. *Jurnal informasi dan Komputer*, 73-79.
- Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*.

- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan.
- Saripudin. (2019). Tujuan utama aplikasi mobile dalam era digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 45-52.
- Simanjuntak, S. (2018). ENTERPRISE RESOURCE PLANNING USER EXPERIENCE ANALYSIS USING UEQ (CASE STUDY: SAP MODULE SALES & DISTRIBUTION, MATERIAL MANAGEMENT, FINANCIAL ACCOUNTING). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 40-43.
- Sinambela, L. S. (2005). Pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-58.
- Siti Akromah, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantra*, 105-116.
- Som, R. K. (1995). *Practical sampling techniques*. CRC Press. doi:<https://doi.org/10.1201/9781482273465>
- Sri Wahyuni, V. T. (2022). Desain Aplikasi Game Edukasi Pada Siswa Kelas 2 SD . 758-768.
- Styawan, S. (2012). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Administrasi, Universitas Airlangga*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari (ed.)). Alfabeta.
- Syofiadi, R. (2022, Desember 1). *Punya Banyak Fitur Canggih, Aplikasi PLN Mobile Diunduh Lebih 35 Juta Pengguna*. Retrieved from PLN: <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/12/punya-banyak-fitur-canggih-aplikasi-pln-mobile-diunduh-lebih-35-juta-pengguna/>
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wiwesa. (2021). User Interface dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Sosial Humaniora Terapan*, 17-29.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- Yonatan, A. Z. (2023, Juny 30). *Menilik Perkembangan Pengguna Internet 2013-2023*. Retrieved from GoodStats: <https://data.goodstats.id/statistic/agneszeffanyayonatan/menilik-perkembangan-pengguna-internet-2013-2023-uV8Ws>
- Yulianti Siti Jamilah, A. C. (2022). Perancangan User Interface dan User Experience . *Tanra Komunikasi Visual*, 73-88.