

## ABSTRAK

Darmawan, Ketut Dody (2022). *Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Sebelum dan Setelah Penerapan Aplikasi PLN Mobile Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Wayan Bagia, M. Si dan Pembimbing II: Trianasari, MM., Ph.D.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, PLN *Mobile*

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan sebelum dan setelah diterapkannya aplikasi PLN *Mobile* serta menguji secara empirik pengaruh penerapan aplikasi PLN *Mobile* pada kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pelanggan wilayah Kecamatan Kuta sebanyak 200 sample dengan formula perhitungan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan data menggunakan metode kuisioner yang diisi melalui *Google Form* dengan sistem *Cluster Random Sampling*. Teknik analisis data menggunakan Uji T-Berpasangan (*Paired Sample T-Test*). Hasil penelitian menunjukkan: (1) Tingkat kualitas pelayanan pelanggan sebelum diterapkannya aplikasi PLN *Mobile* atau secara manual menunjukkan nilai rata-rata yang lebih kecil dengan kategori kualitas pelayanan pelanggan terbilang “Cukup”. Terbilang cukup karena sesuai pembahasan belum menerapkan sistem digitalisasi sesuai perkembangan teknologi sekarang ini yang belum bisa diterapkan dimasa Pandemi *Covid 19* karena masih sangat manual yang memerlukan proses tatap muka langsung untuk mendapatkan suatu pelayanan. (2) Tingkat kualitas pelayanan pelanggan setelah diterapkannya aplikasi PLN *Mobile* menunjukkan kategori kualitas pelayanan pelanggan “Sangat Tinggi”. Terbilang sangat tinggi karena sesuai pembahasan sudah menerapkan sistem digitalisasi sesuai perkembangan teknologi sekarang ini yang sangat ideal diterapkan dimasa Pandemi *Covid 19* karena sudah bisa diakses disatu genggam dimanapun dan kapanpun untuk mendapatkan suatu pelayanan. (3) Berdasarkan hasil uji t – berpasangan (*Paired Sample Test*), adanya pengaruh yang kuat atau tinggi terhadap penerapan aplikasi PLN *Mobile* dengan perbedaan yang signifikan antara Pelayanan PLN secara manual dan PLN *Mobile* dari kualitas pelayanan kategori “Cukup” menjadi “Sangat Tinggi” di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali.

## ABSTRACT

Darmawan, Ketut Dody (2022). *Comparative Study of Service Quality Before and After the Implementation of the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) Kuta Badung Bali Customer Service Unit*. Thesis, Management Departement, Magister Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Dr. Wayan Bagia, M. Si and Advisor II: Trianasari, MM., Ph.D.

Keywords: Service Quality, PLN *Mobile*,

This study aimed to describe the quality of service before and after the implementation of the PLN *Mobile* application and to empirically test the effect of implementing the PLN *Mobile* application on the quality of customer service at PT PLN (Persero) Kuta Badung Bali Service Unit. This research used quantitative research. The population of this study was the number of customers in the Kuta District area as many as 200 samples with a calculation formula by using the Slovin formula. The data were collected by a questionnaire method shared using Google Form with a Cluster Random Sampling system. The data analysis technique used Paired Sample T-Test. The results of the research showed: (1) The level of customer service quality before the implementation of the PLN *Mobile* application or manually showed a smaller average value with the category of customer service quality before the implementation of the PLN *Mobile* Application was considered "Enough". (2) The level of customer service quality after the implementation of the PLN *Mobile* application showed a higher average value with the category of customer service quality before the implementation of the PLN *Mobile* application is considered "Very High". (3) Based on the results of the paired t test (Paired Sample Test), there was strong or high impact in the implementation of the PLN *Mobile* application with a significant difference between manual services and PLN *Mobile* in the quality of customer service at PT PLN (Persero) Kuta Badung Bali Service Unit.