

ABSTRACT

The objective of this research to analyze the effect of e-service quality and e-trust on customer satisfaction of PLN unit layanan pelanggan Karang Customer users of PLN Mobile application. The research method used is quantitative research methods. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires online to customers of PLN unit layanan pelanggan Karang Mobile application users as many as 100 respondents obtained through non-probability sampling with a purposive sampling approach. The hypotheses in this study were analyzed using statistical methods, namely hypothesis testing (partial test/t test) with the help of IBM SPSS Statistic 20.0 software. The results showed that e-service quality and e-trust have a positive and significant effect on customer satisfaction of PLN unit layanan pelanggan Karang customer, users of PLN Mobile application.

Keywords : E-service quality, E-trust, Customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* pada kepuasan pelanggan PLN Unit Layanan Pelanggan Karang pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada pelanggan PLN unit layanan pelanggan Karang pengguna aplikasi PLN *Mobile* sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode statistik yaitu uji hipotesis (uji parsial/uji t) dengan bantuan *software IBM SPSS Statistic 20.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan PLN unit layanan pelanggan Karang pengguna aplikasi PLN *Mobile*.

Kata Kunci : *E-service quality*, *E-trust*, Kepuasan Pelanggan.