

## DAFTAR PUSTAKA

- Ailudin, M., & Sari, D. (2019). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan *One Eighty Coffee Bandung*) *The Influence of Customer Experience on Re-Purchase Intention (Study On Customer One Eighty Coffee Bandung)*. *E-Proceeding of Managament*, 6(1), 1050–1057.
- Alfi. (2021). Pengaruh *Customer Experience*, *Customer satisfaction*, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee Indonesia di Kabupaten Madiun. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).
- Ambodale, A. P., & Jamiat, N. (2021). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Minat Pengguna Ulang Pengguna Aplikasi Bukalapak di Provinsi Jawa Barat. (Skripsi, Universitas Telkom, 2021)
- Amelia, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli pada M61 *Cafe & Eatery* di Jalan Anggrek Raya Kel. Pandang Kec. Panakukkang Kota Makassar. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021).
- Annur. (2022). Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022.
- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Ashari, I., & Firmansyah, M. A. (2021). *Storytelling dan Electronic Word Of Mouth* Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Segi Njamoer di Surabaya). *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 33-38.
- Bernd. (1999). *Experiential Marketing*. New York: *The Free Press*.
- Collier, J.E. and C.C. Bienstock, 2006. *Measuring service quality in e-retailing*. *J. Serv. Res.*, 8: 260-275.
- Detiknews. (2022). Jangan Tertipu Calo Pasang Listrik Baru. (n.d.). Diakses pada 4 Juni 2022, dari <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-1506608/jangan-tertipu-calo-pasang-listrik-baru>.
- Laksana, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Fadillah, I., Firmansyah, M. A., Hadi, S., & Danurwinda, M. A. (2022). Pengaruh *Brand Awareness*, Kualitas Produk, dan *Word of Mouth* (WOM) Terhadap Minat Beli *Skin Care* Lokal di *Sociolla Store* Surabaya. *Proceeding Um Surabaya*, 1(1).

- Fatihudin, D., Firmansyah, M. A., & Mukarromah, N. (2020). *How Service Quality Mediates Total Quality Management (TQM), and Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Affects the Performance of Private Universities in Indonesia. International Journal of Innovation, Creativity and Change, 11(8), 14-23.*
- Fatihudin, D., Sembiring, M. J., Firmansyah, M. A., & Holisin, I. (2020). *The role of intellectual human capital, human resource practices and intention to use of energy resources on the company performance. International Journal of Energy Economics and Policy, 10(6), 704-712.*
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan).* Deepublish.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi.* Sidoarjo : Zifatama
- Firmansyah, M. A., & Ramadhani, N. W. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Aneka Jasuma Plastik Surabaya. *Jurnal Eksekutif, 15(2), 264-277.*
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran: dasar dan konsep.* Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. (2020). *Pengantar E-marketing.* Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran. Pasuruan: Qiara Media.*
- Hidayati, I. R. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen, 3(2), 75–104.*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2.* Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan.* Jakarta: Erlangga.
- Laksana Fajar, (2008) *Manajemen Pemasaran, edisi pertama,* Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. (2020). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 1–146. Diakses pada 2020, dari <https://apjii.or.id/survei>.
- Lee, G.G. and H.F. Lin, 2005. *Customer perceptions of e-service quality in online shopping. Int. J. Retail Distrib. Manage., 33: 161-176.*

- Luthfiana, N. A. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Gopay di Jabodetabek). 1–7.
- Mailia, J. (2020). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan O'chicken Gobah Ditinjau dari Ekonomi Syariah. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).
- Manik, V. (2021). Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. (Skripsi, Universitas Sanata Dharma, 2021).
- Meyer, C., dan Schwager, A. (2007). *Understanding Customer Experience*. Harvard Business Review.
- Mursid, (2014), Manajemen Pemasaran, Bumi Aksara, Jakarta.
- PLN. (2022). Lampau Target 2021, Aplikasi PLN Mobile Diunduh 16,2 Juta Pengguna. (n.d.). Diakses pada 29 Mei 2022, dari <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2022/01/lampau-target-2021-aplikasi-pln-Mobile-diunduh-162-juta-pengguna>.
- PLN. (2022). Lebih Dekat Dengan Pelanggan, PLN Luncurkan Aplikasi New PLN Mobile. (n.d.). Diakses pada 29 Mei 2022, dari <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/12/lebih-dekat-dengan-pelanggan-pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-Mobile>.
- PLN ULP Kepulauan Kangean (2022). Data Induk Langganan ULP Kepulauan Kangean Bulan Oktober 2022. Kangean : PLN.
- Rangkuti, (2009). Strategi Promosi yang Kreatif & Analisis kasus *Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Roosmawarni, A., Firmansyah, M. A., & SE, M. (2021). Kewirausahaan (Dasar dan Konsep).
- Sari, I., Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2016). Pengaruh Pertumbuhan Penjualan dan *Return on Equity* Terhadap Perubahan Laba Pada Perusahaan Pertambangan Batu Bara yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2015. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 13(01).
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet

- Sufyandi, S., Firmansyah, M. A., & Rosmaniar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Konsumen Serambi Dana Koperasi Di Surabaya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 16(2).
- Suradi. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Produk Tepung Sagu.
- Zeithaml, V.A., (2002). *Service Excellence in Electronic Channels. Managing Service Qual.*, 12: 135-138.

## LAMPIRAN

### Lampiran I

#### Logo PLN dan Tampilan Aplikasi PLN *Mobile*

##### 1. Logo PLN



##### 2. Aplikasi PLN *Mobile*





Peluncuran Aplikasi *New PLN Mobile*

3. *Downloader Aplikasi PLN Mobile*

No	Pulau	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan Terdaftar <i>PLN Mobile</i>	Persentase
1	Kangean	25.906	22.586	87%
2	Sapudi	9.515	9.351	98%
3	Raas	5.393	4.595	85%
4	Sapeken	4.668	3.875	83%
	ULP Kep. Kangean	45.482	40.407	89%

Lampiran 2

Kuesioner Penelitian



### KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI PLN *MOBILE* DI UNIT LAYANAN PELANGGAN KEPULAUAN KANGEAN “

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu responden untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka penyelesaian studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Kuesioner ini merupakan salah satu instrumen penelitian yang dilakukan oleh:

Peneliti : Mohamad Rizki Ramadhani

NIM : 20181221028

Prodi : Manajemen

Kampus : Universitas Muhammadiyah Surabaya

Alamat : Jl. Sutorejo 59, Surabaya

Kami sangat mengharapkan kesesuaian anda dalam mengisi kuesioner ini dankami menjamin kerahasiaan anda. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi

masukannya bagi pihak perusahaan dalam rangka pengelolaan Manajemen Pemasaran atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

#### DAFTAR RESPONDEN

Ket: Beri tanda (√) apabila sesuai dengan responden

#### Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :  Laki – Laki                       Perempuan

Usia                      :  8 – 23 Tahun                       24 – 39 Tahun

40 – 55 Tahun                       Diatas 55 Tahun

Tempat Tinggal / Domisili        :  Pulau Kangean

Pulau Sapudi

Pulau Raas

Pulau Sapeken

#### PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom penelitian yang sesuai dengan pilihan anda. Pernyataan ini dilakukan dengan jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu terhadap survey.

“PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, PROMOSI DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI PLN *MOBILE* DI UNIT LAYANAN PELANGGAN KEPULAUAN KANGEAN “



1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. RR : Ragu -ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
	<b>Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)</b>					
1	Saya mendapatkan pengalaman menarik saat mencoba menggunakan aplikasi <i>PLN Mobile</i>					
2	Saya merasa puas atas pengalaman saya menggunakan aplikasi <i>PLN Mobile</i>					
3	Saya pikir aplikasi <i>PLN Mobile</i> memberikan pengalaman yang solutif.					
4	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> melibatkan konsumen secara aktif saat terjadi permasalahan					
5	Pengalaman menggunakan aplikasi <i>PLN Mobile</i> mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan saya					
	<b>Variabel Promosi (X2)</b>					
1	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> sering dipromosikan di berbagai media					

2	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dipromosikan dengan konten yang berkualitas dan menarik					
3	Promosi aplikasi PLN <i>Mobile</i> sangat bernilai bagi konsumen					
4	Promosi aplikasi PLN <i>Mobile</i> dilakukan pada waktu yang tepat bagi konsumen					
5	Promosi aplikasi PLN <i>Mobile</i> sudah tepat sasaran.					
	<b>Variabel <i>E-Service Quality</i> (X3)</b>					
1	Layanan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memberikan kemudahan bagi konsumen					
2	Layanan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat diandalkan.					
3	Layanan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat memenuhi kebutuhan saya tepat waktu					
4	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> tidak membagikan informasi pribadi saya kepada pihak lain					
5	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> cepat dan tanggap dalam merespon konsumen.					
6	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memberikan kompensasi “uang kembali” apabila permohonan pasang baru tidak bisa diproses					
7	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> memberikan layanan komunikasi dengan staff <i>contact center</i> saat terjadi kendala					

	<b>Variabel Minat (Y)</b>					
1	Saya berminat menggunakan layanan aplikasi PLN <i>Mobile</i>					
2	Saya akan mereferensikan layanan aplikasi PLN <i>Mobile</i> kepada orang lain.					
3	Saya cenderung akan memilih aplikasi PLN <i>Mobile</i> dibanding layanan lain					
4	Saya akan mencari tahu informasi mengenai layanan aplikasi PLN <i>Mobile</i> sebelum menggunakannya					

## Lampiran 3

## Tabulasi Hasil Perhitungan Kuesioner

1. Variabel *Customer Experience* (X1)

Responden	Customer Experience (X1)						Responden	Customer Experience (X1)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
1	4	3	4	4	3	18	51	4	4	5	5	4	22
2	4	4	2	2	2	14	52	4	4	5	5	4	22
3	2	3	2	2	3	12	53	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	4	20	54	4	4	2	2	4	16
5	4	4	4	4	4	20	55	4	4	5	4	5	22
6	4	4	4	3	4	19	56	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20	57	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	3	4	18	58	4	4	4	3	5	20
9	5	4	5	4	4	22	59	4	4	4	5	5	22
10	3	3	3	4	4	17	60	4	4	5	4	3	20
11	4	5	5	5	4	23	61	4	4	4	5	4	21
12	4	5	5	5	4	23	62	4	5	5	4	4	22
13	5	5	4	4	4	22	63	4	4	4	5	4	21
14	1	3	5	3	3	15	64	5	5	4	4	3	21
15	3	4	4	5	5	21	65	4	4	5	3	4	20
16	5	4	4	5	5	23	66	1	1	3	3	3	11
17	4	4	4	4	4	20	67	4	4	4	4	4	20
18	5	4	4	4	3	20	68	4	4	4	5	4	21
19	4	5	5	4	4	22	69	4	5	4	4	3	20
20	3	3	4	4	4	18	70	4	5	4	4	4	21
21	4	4	5	5	5	23	71	3	4	4	5	5	21
22	4	5	4	4	3	20	72	4	5	4	3	4	20
23	3	3	2	3	4	15	73	3	4	4	3	3	17
24	4	4	5	5	3	21	74	3	4	5	4	4	20
25	4	5	5	4	4	22	75	5	4	4	4	4	21
26	3	4	5	4	4	20	76	4	4	5	4	4	21
27	4	3	3	4	5	19	77	1	1	3	2	2	9
28	4	5	4	4	4	21	78	3	2	3	4	4	16
29	5	4	4	5	4	22	79	4	4	4	5	5	22
30	4	5	5	4	3	21	80	5	5	5	5	5	25
31	1	3	2	1	3	10	81	4	4	5	4	3	20
32	4	5	4	5	4	22	82	4	5	4	5	4	22
33	4	4	5	3	4	20	83	4	4	3	4	5	20
34	4	5	4	4	5	22	84	4	4	4	4	4	20
35	5	4	4	4	3	20	85	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	5	25	86	4	4	4	4	4	20
37	4	4	5	4	5	22	87	4	5	4	2	2	17
38	5	5	5	5	4	24	88	5	5	5	5	5	25
39	4	4	5	5	4	22	89	4	4	5	4	4	21
40	4	5	4	5	5	23	90	4	5	4	4	4	21
41	4	5	5	4	4	22	91	4	4	3	4	5	20
42	5	4	5	4	4	22	92	4	5	4	4	5	22
43	4	4	4	4	4	20	93	4	5	4	4	3	20
44	4	4	5	4	5	22	94	4	5	4	4	3	20
45	4	4	5	5	4	22	95	4	4	4	4	4	20
46	2	4	3	4	3	16	96	5	5	4	4	5	23
47	4	5	5	5	5	24	97	4	4	4	4	4	20
48	4	5	5	5	4	23	98	3	3	3	3	2	14
49	5	4	4	5	4	22	99	5	5	5	5	5	25
50	4	4	5	5	4	22	100	4	4	5	5	4	22

## 2. Variabel Promosi (X2)

Responden	Promosi (X2)						Responden	Promosi (X2)					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
1	2	3	2	3	3	13	51	4	4	4	5	5	22
2	3	2	2	4	4	15	52	5	5	5	5	5	25
3	2	4	2	4	2	14	53	5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	5	5	22	54	4	2	4	5	2	17
5	5	5	5	5	5	25	55	4	4	4	4	4	20
6	2	2	2	3	3	12	56	4	5	4	4	5	22
7	4	5	4	4	5	22	57	5	4	4	5	4	22
8	3	2	2	2	3	12	58	4	4	4	4	4	20
9	4	5	5	4	4	22	59	3	4	4	5	5	21
10	2	2	2	3	3	12	60	4	4	5	4	4	21
11	4	5	5	5	4	23	61	4	5	4	4	5	22
12	4	5	5	4	3	21	62	4	4	5	4	5	22
13	5	5	4	4	4	22	63	4	4	5	4	5	22
14	2	2	5	3	3	15	64	5	4	3	4	5	21
15	5	5	4	5	5	24	65	4	5	4	4	5	22
16	5	5	4	5	5	24	66	4	1	1	2	4	12
17	4	4	5	4	5	22	67	5	4	4	5	4	22
18	4	4	5	4	5	22	68	5	4	4	4	4	21
19	5	5	4	4	4	22	69	4	5	4	4	4	21
20	4	3	4	4	3	18	70	4	5	4	4	4	21
21	4	4	5	5	5	23	71	4	4	4	5	4	21
22	4	4	5	4	4	21	72	4	5	4	4	5	22
23	5	4	4	3	3	19	73	2	4	2	4	2	14
24	4	5	5	5	4	23	74	4	4	5	5	4	22
25	3	4	5	4	5	21	75	5	5	4	4	5	23
26	4	4	5	4	4	21	76	4	4	4	4	5	21
27	2	2	3	3	1	11	77	4	4	4	3	4	19
28	5	4	5	4	5	23	78	3	3	2	4	4	16
29	4	5	5	4	3	21	79	4	5	4	5	3	21
30	4	4	4	4	4	20	80	4	4	4	5	4	21
31	3	3	1	3	1	11	81	4	5	4	4	4	21
32	5	5	4	4	4	22	82	4	4	5	4	5	22
33	4	4	4	4	4	20	83	4	4	4	5	4	21
34	4	4	4	4	4	20	84	5	4	4	5	4	22
35	5	5	5	5	5	25	85	5	4	4	4	5	22
36	4	4	4	4	4	20	86	4	5	4	5	5	23
37	4	4	4	4	4	20	87	4	2	2	3	3	14
38	4	4	4	4	4	20	88	4	5	4	4	4	21
39	4	4	5	5	4	22	89	4	4	5	4	4	21
40	5	5	5	5	5	25	90	5	4	5	4	4	22
41	5	5	5	5	5	25	91	4	4	4	4	4	20
42	5	4	4	4	5	22	92	4	5	4	4	4	21
43	5	5	5	5	5	25	93	5	4	5	4	4	22
44	5	4	5	4	4	22	94	4	4	4	5	4	21
45	5	4	4	5	4	22	95	4	5	4	4	3	20
46	3	3	3	3	3	15	96	3	5	3	5	5	21
47	4	4	4	4	5	21	97	5	3	5	3	5	21
48	3	3	5	4	5	20	98	2	2	1	3	3	11
49	4	5	4	5	4	22	99	4	5	4	4	4	21
50	4	5	4	4	5	22	100	4	4	4	4	4	20



## 4. Variabel Minat (Y)

Responden	Minat (Y)					Responden	Minat (Y)				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
1	4	4	3	4	15	51	5	5	4	5	19
2	3	3	4	4	14	52	5	4	4	5	18
3	2	3	4	2	11	53	4	5	4	4	17
4	3	5	4	4	16	54	2	2	3	3	10
5	4	4	3	5	16	55	5	4	4	5	18
6	3	4	3	4	14	56	4	5	5	4	18
7	5	5	5	5	20	57	4	4	5	4	17
8	3	4	4	3	14	58	5	4	4	5	18
9	4	5	4	5	18	59	4	4	4	5	17
10	3	3	4	4	14	60	4	5	4	4	17
11	5	5	5	5	20	61	4	4	5	5	18
12	5	5	5	5	20	62	5	4	5	4	18
13	5	4	5	5	19	63	5	3	3	5	16
14	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	20	65	4	5	5	4	18
16	5	5	5	5	20	66	1	1	2	2	6
17	5	4	4	5	18	67	4	4	5	5	18
18	4	4	5	5	18	68	5	4	4	5	18
19	4	4	4	4	16	69	5	5	4	5	19
20	2	3	3	2	10	70	4	4	4	4	16
21	5	4	5	4	18	71	5	4	5	3	17
22	5	4	5	4	18	72	5	5	4	3	17
23	2	5	5	2	14	73	3	3	3	3	12
24	4	5	5	4	18	74	3	5	5	4	17
25	4	4	4	4	16	75	4	4	4	4	16
26	5	5	4	4	18	76	4	5	5	4	18
27	2	2	4	4	12	77	2	2	1	3	8
28	5	4	4	4	17	78	3	4	4	3	14
29	5	5	5	4	19	79	4	4	4	4	16
30	5	5	4	5	19	80	4	4	4	4	16
31	3	2	2	3	10	81	4	4	4	5	17
32	4	5	5	4	18	82	4	4	4	4	16
33	4	5	4	4	17	83	4	4	4	4	16
34	4	4	5	4	17	84	4	4	4	4	16
35	4	4	5	4	17	85	4	4	4	4	16
36	5	4	4	5	18	86	4	5	4	5	18
37	4	5	5	5	19	87	2	2	3	3	10
38	5	5	4	4	18	88	5	5	5	5	20
39	5	5	5	4	19	89	4	5	4	4	17
40	4	5	4	5	18	90	5	4	4	4	17
41	4	5	4	5	18	91	4	4	4	4	16
42	5	4	4	4	17	92	4	4	4	5	17
43	4	4	5	4	17	93	4	4	4	5	17
44	5	4	4	5	18	94	5	4	4	4	17
45	3	5	3	5	16	95	4	4	4	4	16
46	2	2	2	3	9	96	5	5	5	5	20
47	4	4	5	5	18	97	5	5	5	5	20
48	5	5	4	4	18	98	3	3	3	3	12
49	5	5	5	5	20	99	4	4	4	4	16
50	5	4	5	4	18	100	5	5	5	5	20

## Lampiran 4

## Hasil Karakteristik Responden

## 1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	99	99,0	99,0	99,0
	Perempuan	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## 2. Deskripsi Responden berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8-23 Tahun	12	12,0	12,0	12,0
	24-39 Tahun	71	71,0	71,0	83,0
	40-55 Tahun	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## 3. Deskripsi Responden berdasarkan Tempat Tinggal / Domisili

Tempat Tinggal / Domisili					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pulau Kangean	57	57,0	57,0	57,0
	Pulau Sapudi	21	21,0	21,0	78,0
	Pulau Sapeken	10	10,0	10,0	88,0
	Pulau Raas	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



## Lampiran 5

## Uji Kualitas Data

## 1. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Variabel *Customer Experience* (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Experience
X1.1	Pearson Correlation	1	.640**	.415**	.505**	.375**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.640**	1	.452**	.404**	.276**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.415**	.452**	1	.572**	.276**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.505**	.404**	.572**	1	.522**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.375**	.276**	.276**	.522**	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Customer	Pearson Correlation	.793**	.744**	.729**	.810**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

## b. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Promosi
X2.1	Pearson Correlation	1	.523**	.551**	.433**	.519**	.776**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.523**	1	.557**	.579**	.470**	.809**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.551**	.557**	1	.496**	.514**	.819**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.433**	.579**	.496**	1	.404**	.723**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.519**	.470**	.514**	.404**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Promosi	Pearson Correlation	.776**	.809**	.819**	.723**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Hasil Uji Validitas Variabel *E-Service Quality* (X3)

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	E-Service Quality
X3.1	Pearson Correlation	1	.330**	.399**	.392**	.460**	.384**	.521**	.682**
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.330**	1	.466**	.250*	.396**	.454**	.473**	.667**
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,000	0,012	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.399**	.466**	1	.336**	.511**	.470**	.596**	.752**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.392**	.250*	.336**	1	.386**	.447**	.431**	.634**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,012	0,001		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.460**	.396**	.511**	.386**	1	.578**	.463**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.384**	.454**	.470**	.447**	.578**	1	.583**	.776**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.521**	.473**	.596**	.431**	.463**	.583**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
E-Service	Pearson Correlation	.682**	.667**	.752**	.634**	.750**	.776**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## d. Hasil Uji Validitas Variabel Minat (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Minat
Y1	Pearson Correlation	1	.645**	.574**	.683**	.880**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.645**	1	.675**	.540**	.860**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.574**	.675**	1	.436**	.800**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.683**	.540**	.436**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100
Minat	Pearson Correlation	.880**	.860**	.800**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas *Customer Experience*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,801	5

### b. Uji Reliabilitas Promosi

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,833	5

### c. Uji Reliabilitas *E-Service Quality*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,849	7

### d. Uji Reliabilitas Minat

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,853	4

## Lampiran 6

## Uji Asumsi Klasik

## 1. Hasil Uji Normalitas

## NPar Tests

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>ab</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,51549492
Most Extreme Differences	Absolute	0,063
	Positive	0,031
	Negative	-0,063
Test Statistic		0,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

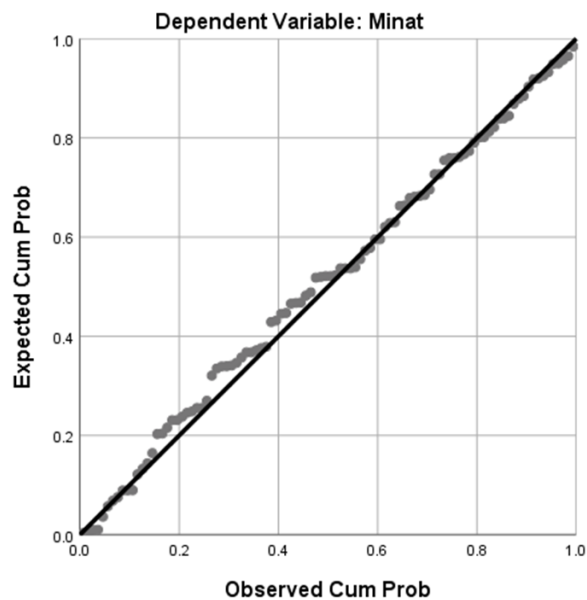
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,653	1,133		-1,460	0,148		
	Customer Experience	0,362	0,091	0,374	3,961	0,000	0,314	3,188
	Promosi	0,221	0,065	0,256	3,404	0,001	0,495	2,020
	E-Service Quality	0,215	0,066	0,313	3,250	0,002	0,301	3,317

a. Dependent Variable: Minat

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.855 <sup>a</sup>	0,732	0,723	1,539	1,764

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Promosi, Customer

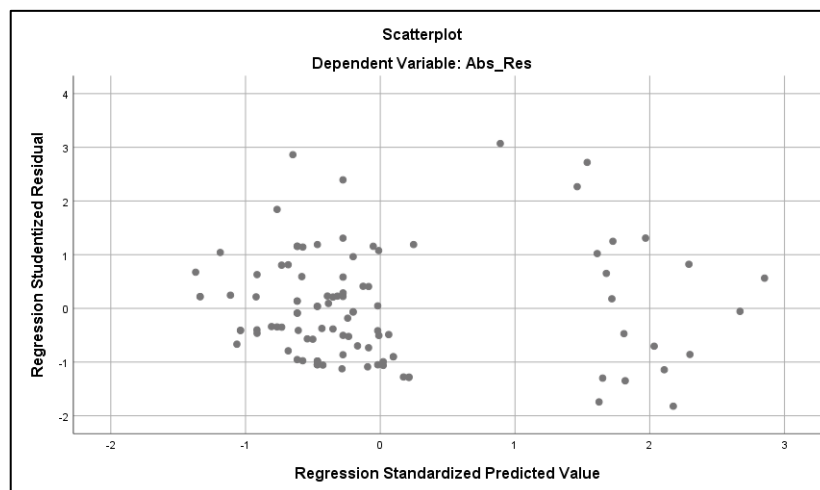
b. Dependent Variable: Minat

3. Hasil Uji Heterokedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,974	0,682		4,359	0,000
	Customer Experience	0,020	0,055	0,064	0,366	0,715
	Promosi	-0,051	0,039	-0,182	-1,307	0,194
	E-Service Quality	-0,040	0,040	-0,179	-1,006	0,317

a. Dependent Variable: Abs\_Res





## Lampiran 8

## Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,653	1,133		-1,460	0,148
	Customer Experience	0,362	0,091	0,374	3,961	0,000
	Promosi	0,221	0,065	0,256	3,404	0,001
	E-Service Quality	0,215	0,066	0,313	3,250	0,002

a. Dependent Variable: Minat

## Lampiran 9

## Hasil Uji Hipotesis

## 1. Hasil Uji Sginifikansi Parameter Individual (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,653	1,133		-1,460	0,148
	Customer Experience	0,362	0,091	0,374	3,961	0,000
	Promosi	0,221	0,065	0,256	3,404	0,001
	E-Service Quality	0,215	0,066	0,313	3,250	0,002

a. Dependent Variable: Minat

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967	
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890	
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815	
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741	
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669	
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598	
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528	
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460	
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392	
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326	
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262	
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198	
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135	
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074	
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013	
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954	



## Lampiran 10

## SK Bimbingan Skripsi



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 21 Desember 2021

Nomor : 916/IL.3.AU/FEB/A/2021

Lamp. : -

Hal : **Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping**

Kepada Yth,

1. Dr. M. Anang Firmansyah, MM
2. Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no:566.1/PRN/IL.3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis UMSurabaya No:68/IL.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Mohammad Rizki Ramadhani  
 NIM : 20181221058  
 Prodi : Manajemen  
 Judul Skripsi : " Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya "

Pembimbing Utama : Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Pembimbing Pendamping : Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kaprodi Manajemen,

Rina Maretasari, SM., M.SM

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

## Lampiran 11

## Kartu Bimbingan Skripsi

**Kartu Kendali Bimbingan Skripsi**  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Tahun semester	: Ganjil 2021/2022	Prodi	: S1 Manajemen
NIM	: 20181221058	Pembimbing 1	: Muhammad Anang Firmansyah
Nama Mahasiswa	: MOHAMAD RIZKI RAMADHANI	Pembimbing 2	: Phonyy Aditiawan Mulyana

No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2021-12-23	Konfirmasi SK Dosen Pembimbing	Diberi pengarahan terkait proses penyusunan skripsi	Muhammad Anang Firmansyah
2	2021-12-23	Konfirmasi SK Dosen Pembimbing	Masuk grup Whatsapp bimbingan skripsi	Phonyy Aditiawan Mulyana
3	2021-12-28	Konsultasi Mengenai Judul	Ada perubahan terkait variabel penelitian	Phonyy Aditiawan Mulyana
4	2022-04-22	Konsultasi Mengenai Judul	Ada tambahan variabel penelitian	Muhammad Anang Firmansyah
5	2022-09-27	Konsultasi Bab I-III	Pembimbing menyarankan Merubah Isi Latar Belakang, Merubah Isi Landasan Teori, Merevisi Definisi Operasional, Menambahkan sub judul Pemasaran dan Perilaku Konsumen pada Landasan Teori, Merevisi Sub Bab Hubungan antar variabel, Revisi Populasi & Sampel	Phonyy Aditiawan Mulyana
6	2022-11-14	Konsultasi Bab I-III	Revisi Latar Belakang, Rujukan, Definisi Operasional, Populasi Sampel, Daftar Pustaka	Phonyy Aditiawan Mulyana
7	2022-12-13	Konsultasi Bab I-III	Penambahan Teknik Sampel, Kriteria Samepl, Penambahan Sub Judul Landasan Teori Marketing Mix,	Phonyy Aditiawan Mulyana
8	2022-12-15	Konsultasi Bab I-III	Bimbingan Bab I - III	Muhammad Anang Firmansyah
9	2022-12-28	Revisi Bab I-III	Lanjut Bab IV - V	Phonyy Aditiawan Mulyana
10	2022-12-28	Revisi Bab I-III	Lanjut Bab IV - V	Muhammad Anang Firmansyah
11	2023-01-23	Bimbingan Kisi-Kisi Kuesioner	Perbaiki Definisi Operasional dan Pernyataan	Phonyy Aditiawan Mulyana
12	2023-01-25	Konsultasi Bab IV - V	Perbaiki Pembahasan Bab IV dan Daftar Pustaka	Muhammad Anang Firmansyah
13	2023-01-26	Bimbingan Kisi-Kisi Kuesioner	Perbaiki Definisi Operasional dan Pernyataan	Phonyy Aditiawan Mulyana
14	2023-02-04	Konsultasi Bab IV - V	Sudah oke, silahkan daftar sidang	Muhammad Anang Firmansyah
15	2023-02-06	Konsultasi Bab IV - V	Cek lagi, masih banyak yang salah dan kurang	Phonyy Aditiawan Mulyana
16	2023-02-07	Konsultasi Bab IV - V	Sudah oke, silahkan daftar sidang	Phonyy Aditiawan Mulyana
17	2023-02-07	Konsultasi Bab IV - V	Perbaikan Bab IV - V	Phonyy Aditiawan Mulyana

## Lampiran 12

## Surat Keterangan Bukti Plagiasi



Perpustakaan

**ASLI**

FM-009 PERPUS-07

**SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI**

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis\*) yang diserahkan atas :

N a m a : Mohamad Rizki Ramadhani  
 N I M : 20181221058  
 Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen  
 Alamat : Jl. Sunan Kalijogo I/191a, Mayangan, Kota Probolinggo  
 Judul : Pengaruh Customer Experience, Promosi Dan E-Service Quality Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi PLN Mobile Di Unit Layanan Pelanggan Kepulauan Kangean  
 telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Putri Rokhmawati

Surabaya, 24 Juli 2023  
Mahasiswa,

Mohamad Rizki Ramadhani

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan

Drs. Yarno, M.Pd.

***\*) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI***

## Lampiran 13

*Endorsement Letter***ENDORSEMENT LETTER**

0335/PB-UMS/EL/IV/2023

This letter is to certify that the abstract of the thesis below:

Title : Impact of Customer Experience, Promotion and E-Service Quality on PLN Mobile Application Interest of Customer Service Units in Kangean.  
Student's name : Mohamad Rizki Ramadhani  
Student ID Number : 20181221058  
Study Program : Management, Undergraduate, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia.

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the Study Program.

Surabaya, May 17, 2023

Chair person,

A blue circular official stamp of Universitas Muhammadiyah Surabaya is partially visible on the left. Overlaid on it is a handwritten signature in black ink that reads 'Hamsia'. Below the signature, the text 'Dr. Waode Hamsia, M.Pd' is printed in a black, sans-serif font.

Dr. Waode Hamsia, M.Pd

## Lampiran 14

## Lembar Persetujuan Revisi Skripsi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA – I (S-1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Mohamad Rizki Ramadhani  
NIM : 20181221058  
Program Studi : Manajemen  
Hari/Tanggal : Rabu / 29 Maret 2023

Kami telah menyetujui perbaikan/revisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas.

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Didin Fatihudin, SE.,M,Si		05 Mei 2023
2	Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE.,MM		05 Mei 2023
3	Phonny Aditiawan Mulyana,SE, MM		05 Mei 2023

Catatan :

Setiap mahasiswa membuat rangkap 3.

## Lampiran 15

## Surat Permohonan Izin Penelitian



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 03 Januari 2023

Nomor : 005/IL.3.AU/FEB/A/2023  
Lamp : -  
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :  
Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Kepulauan Kangean  
Di, Arjasa, Sumenep, Jawa Timur  
Jl. Sriwijaya, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama : Mohamad Rizki Ramadhani  
NIM : 20181221058  
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Manajemen  
Alamat : Jl. H Ghazali, Jungcangang, Pamekasan  
No. Handphone : 081330141015  
Judul Skripsi : " Pengaruh Customer Experience, Promosi, Dan E-Service Quality Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi PLN Mobile Di Unit Layanan Pelanggan Kepulauan Kangean "

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.

## Lampiran 16

## Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

		
		UID JAWA TIMUR UP3 PAMEKASAN ULP KEP. KANGEAN
Nomor	: 0001/MUM.01.01/F04091100/2023	Kangean, 05 Januari 2023
Lampiran	: 1 Berkas	
Sifat	: Biasa	
Perihal	: <b>Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian</b>	Kepada : <b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis          Universitas Muhammadiyah Surabaya          di          Tempat</b>

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat tanggal 03 Januari 2023 perihal permohonan izin studi pendahuluan untuk penyusunan Skripsi mahasiswa atas nama Mohamad Rizki Ramadhani dengan judul "Pengaruh *Customer Experience*, Promosi, dan *E-Service Quality* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* di Unit Layanan Pelanggan Kepulauan Kangean". Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan, maka kami dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan penelitian diberikan untuk keperluan akademik.
3. waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu kerja.

Demikian surat balasan dari kami, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



MANAGER  
FENDIK KRISTIAWAN

Jalan Sriwijaya Ds Arjasa Kec. Arjasa Kab. Sumenep 69491  
 T (0328) 123 W [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Paraf \_\_\_\_\_

## Lampiran 17

## Hasil Plagiasi Mohamad Rizki Ramadhani

## hasil plagiasi Mohammad Rizki Ramadhani

## ORIGINALITY REPORT

<b>33</b> %	%	<b>21</b> %	<b>31</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<b>3</b> %
<b>2</b>	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<b>2</b> %
<b>3</b>	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<b>2</b> %
<b>4</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<b>2</b> %
<b>5</b>	Submitted to Universitas Dian Nuswantoro Student Paper	<b>2</b> %
<b>6</b>	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<b>1</b> %
<b>7</b>	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<b>1</b> %
<b>8</b>	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<b>1</b> %
<b>9</b>	Submitted to Universitas Diponegoro	



## Lampiran 18

## Surat Keterangan Bebas Pinjam



Perpustakaan

**ASLI**

FM-002-PERPUS-07

**SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Mohamad Rizki Ramadhani  
NIM : 20181221058  
Program Studi/Fakultas : (S1) Manajemen/Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Alamat : Jl. Sunan Kalijogo I/191a, Jati, Mayangan, Kota Probolinggo  
No.Telp/HP : 081330141015

Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.  
Surat keterangan ini digunakan untuk: **Mengambil Ijazah**

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Farno, M.Pd.

Surabaya, 09 Juni 2023  
Petugas Perpustakaan

  
Dyah Ayu S.