

RINGKASAN

Penelitian ini adalah memiliki metode kuantitatif yang dilaksanakan pada pegawai PT. PLN (Persero) menggunakan AP2T di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau. Penelitian ini berjudul “pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau secara parsial dan simultan.

Populasi adalah 31 orang AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau. Teknik pengambilan *total sampling* sehingga sampel sebanyak 31 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling* sehingga ditemukan sampel sebanyak 31 orang pegawai yang menggunakan AP2T di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil penelitian 1) Kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau. 2) Kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau. 3) Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.

SUMMARY

This research has a quantitative method carried out on employees of PT. PLN (Persero) uses AP2T in Natuna Regency, Riau Islands. This research is entitled "The influence of system quality and information quality on user satisfaction of centralized customer service applications (AP2T) at PT. PLN (Persero) Natuna Regency, Riau Islands."

The purpose of this research is to determine the effect of system quality and information quality on user satisfaction of centralized customer service applications (AP2T) at PT. PLN (Persero) Natuna Regency, Riau Islands partially and simultaneously.

The population is 31 AP2T people at PT. PLN (Persero) Natuna Regency, Riau Islands. The total sampling technique resulted in a sample of 31 people. The sampling technique used incidental sampling so that a sample of 31 employees were found who used AP2T in Natuna Regency, Riau Islands.

Based on research results 1) System quality has a positive and significant effect on user satisfaction of centralized customer service applications (AP2T) at PT. PLN (Persero) Natuna Regency, Riau Islands. 2) Information quality has a positive and significant effect on user satisfaction of centralized customer service applications (AP2T) at PT. PLN (Persero) Natuna Regency, Riau Islands. 3) System quality and information quality together have a positive and significant effect on user satisfaction of centralized customer service applications (AP2T) at PT. PLN (Persero) Natuna Regency, Riau Islands.