



**PENGARUH PENDAPATAN, PENDIDIKAN, PEKERJAAN
TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE*
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
BLORA**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh
RISMA VADILA
NIM : 201911574**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH PENDAPATAN, PENDIDIKAN, PEKERJAAN
TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE*
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
BLORA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
Pendidikan Strata Satu (1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria
Kudus

Oleh:

RISMA VADILA

NIM. 2019-11-574

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

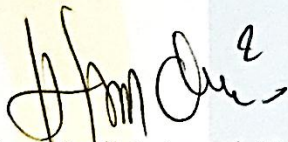
**PENGARUH PENDAPATAN, PENDIDIKAN, PEKERJAAN
TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE*
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
BLORA**

Nama : Risma Vadila
NIM : 201911574
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

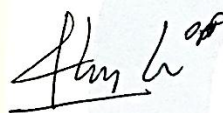
Kudus,.....

Pembimbing I




(Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S)
NIDN. 0628045901

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M)
NIDN. 0022038001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

**PENGARUH PENDAPATAN, PENDIDIKAN, PEKERJAAN TERHADAP
PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
BLORA**


Nama : Risma Vadila
NIM : 201911574
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

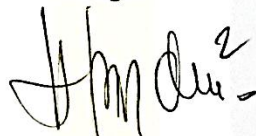
Kudus,.....

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I


(Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S)
NIDN 0628045901

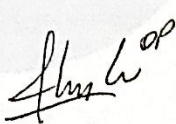
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Keriat Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M)
NIDN 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Al-Insyirah: 5-6)

“Sungguh, kami benar-benar akan menguji kamu sekalian agar kami mengetahui orang-orang yang berjuang dan orang-orang yang sabar diantara kamu sekalian.”

(Q.S Muhammad: 31)

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

Persembahan:

1. Kedua Orang Tua saya yang tersayang yaitu Bapak Sukristanto dan Ibu Dian Listyorini.
2. Kakak saya yaitu Kak Ovilia dan suaminya Kak Bayu, serta keponakan saya yaitu Freya.
3. Keluarga besar yang telah memberikan doa serta dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan, Terhadap Persepsi Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pada PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Blora** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan ini penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata Satu (1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Program Studi Manajemen, Konsentrasi Sumber Daya Manusia. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan serta saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Ir. Dr. Darsono, M.SI., selaku rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Mamik Indaryani, M.S., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tempat, pikiran, dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, nasihat, dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tempat, pikiran, dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, nasihat, dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Jajaran dosen dan Pihak Sekretariat yang memberikan banyak bekal dan ilmu pengetahuan dan informasi selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Jajaran pihak PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Blora yang baik sepanjang proses penelitian dilaksanakan hingga selesai.
8. Keluarga saya yang tersayang yaitu Bapak Sukristanto, Ibu Dian Listyorini, Kakak Ovilia Krisna Devayanti dan suaminya Mas Bayu Aji serta keponakan saya Freya Humaira Putri Aulia, dan juga keluarga besar saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat saya yaitu Devi, Mila, Ida, Rahma, Yeni, Nurul, Septi Erni, Anifa, Putri, Puja yang telah memberikan support serta doa sepanjang skripsi ini dilakukan sehingga selesai.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang dengan tulus telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan

semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak dan semoga segala bantuan dan kebaikan penulis dapatkan, diberikan limpahan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan memerlukannya.

Kudus, 2023

Penulis,

Risma Vadila
NIM: 201911574

**PENGARUH PENDAPATAN, PENDIDIKAN, PEKERJAAN TERHADAP
PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PLN *MOBILE* PADA PT. PLN
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) BLORA**

Risma Vadila

NIM. 2019-11-574

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendapatan, pendidikan, pekerjaan terhadap persepsi pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Penelitian ini bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Teknik pemilihan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 129 responden. Data diperoleh berupa data primer dan pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang dibagikan kepada pengguna yang berpendapatan dan pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di kota Blora. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat analisis *IBM SPSS Statistic 24*. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik melalui uji statistik t, uji statistik F, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pendapatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi pengguna aplikasi PLN *Mobile*. (2) pendidikan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap persepsi pengguna aplikasi PLN *Mobile*. (3) pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi pengguna aplikasi PLN *Mobile*. Dengan presentase 19.1% yang artinya ada pengaruh dari korelasi antara variabel yang diuji. Sedangkan sisanya sebesar 80.9% dijelaskan oleh faktor ataupun hal lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan, dan Persepsi Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*

**EFFECT OF INCOME, EDUCATION, EMPLOYMENT
ON PERCEPTIONS OF PLN MOBILE APPLICATION USERS
AT PT. PLN (PERSERO) CUSTOMER SERVICE UNIT (ULP) BLORA**

Risma Vadila

NIM. 2019-11-574

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRACTION

This study purpose to analyze the influence of income, education, employment on the perceptions of PLN Mobile application users. This research is quantitative or statistical in nature with the aim of testing hypotheses. The sample selection technique used nonprobability sampling with a purposive sampling method with a sample size of 129 respondents. The data obtained was in the form of primary data and data collection was carried out using a questionnaire method which was distributed to users who had income and had used the PLN Mobile application in Blora city. The data obtained was then processed using the IBM SPSS Statistics 24 analysis tool. This analysis includes validity tests, reliability tests, classical assumption tests, statistical tests via the t statistical test, F statistical test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test (R Square/R²). Based on the results of hypothesis testing in this research, it shows that: (1) income has a negative and insignificant effect on the perception of PLN Mobile application users. (2) education has a negative and insignificant effect on the perception of PLN Mobile application users. (3) work has a positive and significant effect on the perception of PLN Mobile application users. With a percentage of 19.1%, which means there is an influence from the correlation between the variables tested. Meanwhile, the remaining 80.9% is explained by factors or other things not examined in this study.

Keywords: Income, Education, Employment, and Perceptions of PLN Mobile Application Users

DAFTAR ISI

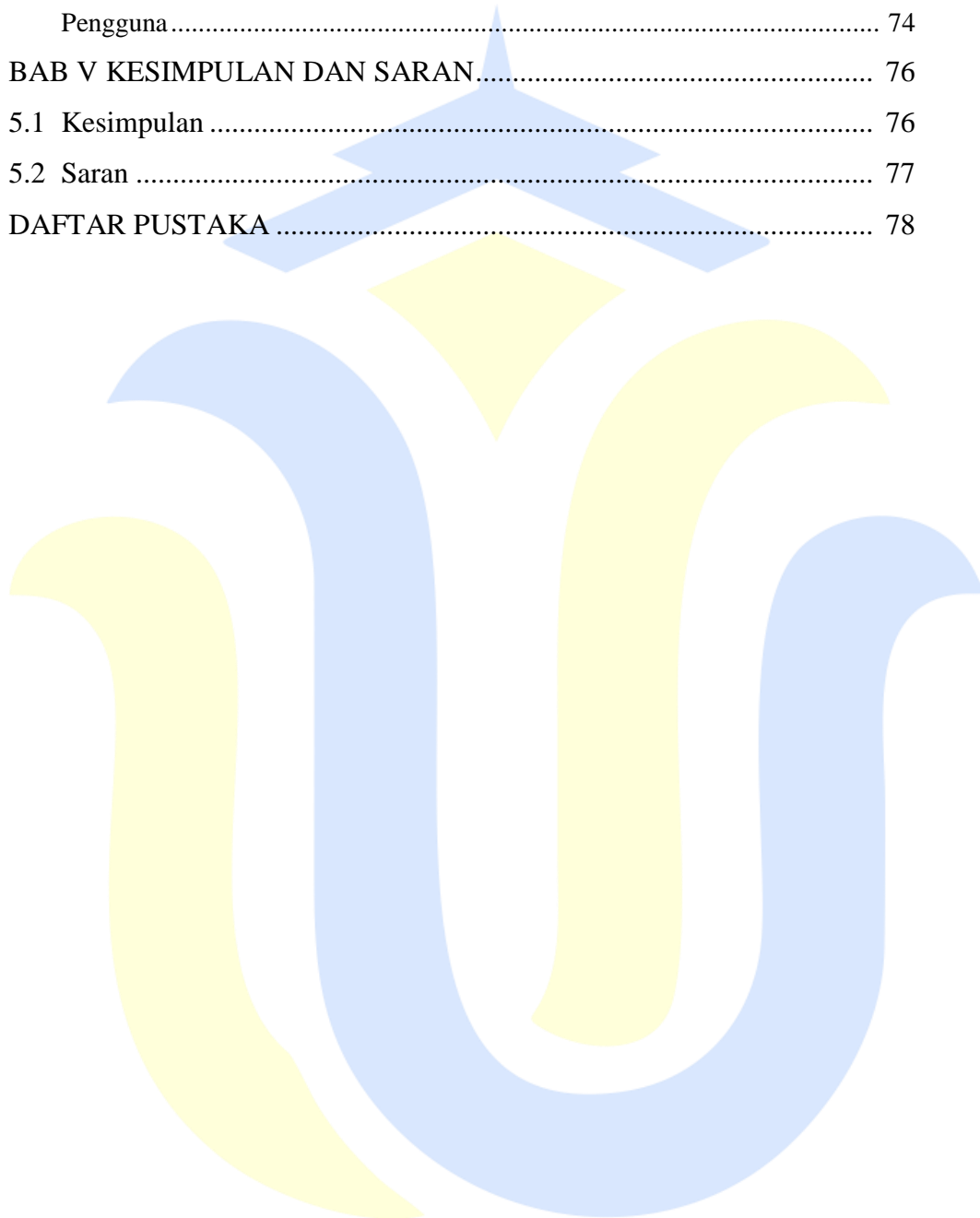
Halaman

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori dan Argumentasi.....	13
2.1.1 Pendapatan	13
a. Pengertian Pendapatan.....	13
b. Faktor-Faktor Pendapatan.....	13
c. Indikator-Indikator Pendapatan.....	15
2.1.2 Pendidikan.....	16
a. Pengertian Pendidikan	16
b. Jenjang Pendidikan.....	16
c. Indikator-Indikator Pendidikan	18
2.1.3 Pekerjaan	19
a. Pengertian Pekerjaan.....	19
b. Faktor-Faktor Pekerjaan	20
c. Indikator-Indikator Pekerjaan	20

2.1.4 Persepsi Pengguna	22
a. Pengertian Persepsi Pengguna	22
b. Faktor-Faktor Persepsi Pengguna	22
c. Indikator-Indikator Persepsi Pengguna	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	24
2.2.1 Pengaruh Pendapatan terhadap Persepsi Pengguna	24
2.2.2 Pengaruh Pendidikan terhadap Persepsi Pengguna	24
2.2.3 Pengaruh Pekerjaan terhadap Persepsi Pengguna.....	24
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
2.5 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian.....	30
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3.1 Pendapatan	31
3.3.2 Pendidikan.....	32
3.3.3 Pekerjaan.....	33
3.3.4 Persepsi Pengguna	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.1 Jenis Data	35
3.4.2 Sumber Data.....	35
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	36
3.6 Pengumpulan Data	38
3.7 Uji Instrumen Penelitian	39
3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.8 Pengolahan Data	40
3.9 Analisis Data	42

3.9.1 Analisis Deskriptif	42
3.10 Uji Asumsi Klasik	42
3.10.1 Uji Normalitas.....	43
3.10.2 Uji Multikolinearitas.....	43
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.11 Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.11.1 Uji Parsial (t)	44
3.11.2 Uji Simultan (F)	44
3.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan	46
4.1.2 Visi dan Misi	48
4.1.3 Logo Perusahaan	49
4.1.4 Makna Logo PT. PLN	49
4.1.5 Struktur Organisasi	51
4.2 Penyajian Data.....	52
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	52
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	56
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	60
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.4 Analisis Data.....	63
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	63
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas	66
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	67
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.3 Uji Hipotesis	70
4.4.3.1 Uji Parsial (t).....	70
4.4.3.2 Uji Simultan (F)	71
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.5 Pembahasan.....	73

4.5.1 Pengaruh Pendapatan Terhadap Persepsi Pengguna	73
4.5.2 Pengaruh Pendidikan Terhadap Persepsi Pengguna	73
4.5.3 Pengaruh Pekerjaan Terhadap Persepsi Pengguna.....	73
4.5.4 Pengaruh Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan Terhadap Persepsi Pengguna.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Rekap Pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile	6
Tabel 1.2 Angkatan Kerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan	7
Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael	37
Tabel 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Kelompok Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	55
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian Pendapatan (X1)	56
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian Pendidikan (X2)	57
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian Pekerjaan (X3)	58
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian Persepsi Pengguna (Y)	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Pendapatan (X1)	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Pendidikan (X2)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Pekerjaan (X3)	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pengguna (Y)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (t)	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (F)	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Masyarakat.....	2
Gambar 1.2 Grafik Peningkatan Pengguna Aplikasi PLN Mobile	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 4.1 Logo PT. PLN (PERSERO) ULP Blora	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. PLN (PERSERO) ULP Blora.....	51
Gambar 4.3 Histogram Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.4 Histogram Hasil Uji Normalitas P-Plot	66
Gambar 4.5 Histogram Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2: Analisis Data	89
Lampiran 3: Hasil Output SPSS Analisis Data	102
Lampiran 4: Tabel-Tabel Statistik	109
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian	112

