

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berdampak positif secara langsung maupun tidak langsung terhadap *Customer E-Loyalty* pengguna aktif aplikasi PLN Mobile dalam membentuk *E-WOM* yang positif. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan PLN sehingga muncul fenomena banyaknya laporan pengaduan keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kudus Kota melalui aplikasi PLN Mobile dengan jumlah rata-rata 50 laporan per bulan, ulasan negatif pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile dan rendahnya pengguna aktif PLN Mobile yaitu hanya 113.987 (31,13%) dari total pelanggan aktif sebanyak 366.180 pelanggan per Desember 2024.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner terhadap 260 responden pelanggan aktif PLN Mobile yang memiliki histori pelaporan pengaduan keluhan layanan melalui aplikasi PLN Mobile dalam periode Juli – Desember 2024. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, *E-Loyalty* dan *E-WOM*. Analisis data penelitian menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan metode *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian valid dan reliabel. Selain itu, hasil pengujian hipotesis melalui *bootstrapping direct effect* dan *indirect effect* menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berpengaruh positif dan signifikan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* dalam membentuk *E-WOM* yang positif. Temuan ini menunjukkan bahwa perlunya PLN untuk mengevaluasi kinerja layanan digital melalui aplikasi PLN Mobile (termasuk fitur di dalamnya) secara rutin untuk mengetahui kekurangan layanan yang diberikan agar dapat memberikan layanan prima kepada pelanggan.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, *E-Loyalty*, *E-WOM*, PLN Mobile.