

***THE INFLUENCE OF SERVICE, PROMOTION, AND MOTIVATION ON
EMPLOYEE PERFORMANCE PT.PLN (PERSERO) ULP NEW TERRAIN***

**PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJAKARYAWAN PT.PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU**

Widia Natalia Daeli¹, Deni Faisal Mirza², Muhammad Fadlan³, Purjianto⁴

Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}, Institut Teknologi Sawit Indonesia⁴

denifm.ukmcenter@yahoo.com²

ABSTRACT

This study discusses the influence of Service, Promotion, and Motivation on the performance of employees of PT PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU. The theory used in the study is marketing management theory. The research method used by research is a quantitative approach. The type of research is descriptive quantitative. The research population of all employees of PT PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU was 22 people and the sample of this study was taken with saturated sampling technique saturated sampling technique if the sample and population members are relatively small, less than 30 people, or researchers who want to make generalizations with very small errors. Another term for saturated sampling is census, where all members of the population are sampled using the slovin formula, namely 22 respondents. Data collection in this study was by means of questionnaires, interviews, documentation. The data were analyzed using multiple linear analysis models. The results showed that the X_1 tcount value was $0.277 < t_{table} 2.086$ with a significant $0.785 > 0.05$, so H_a was rejected and H_o was accepted, indicating that X_1 had no positive and insignificant effect on Y , X_2 tcount value of $2.102 > t_{table} 2,086$ with a significant $0.050 < 0.05$ then H_o is rejected and H_a is accepted indicating that X_2 has a positive and significant effect on Y , X_3 tcount value of $4,281 > t_{table} 2,086$ with a significant $0.000 < 0.05$ then H_o is rejected and H_a is accepted indicating that X_3 has a positive and significant effect on Y .

Keywords: Effect of Service, Promotion, Motivation, Employee Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang adanya pengaruh Pelayanan, Promosi, dan Motivasi terhadap kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU. Teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori manajemen pemasaran. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian yaitu pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian seluruh karyawan PT. PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU sebanyak 22 orang dan sampel penelitian ini di ambil dengan teknik sampling jenuh teknik sampling jenuh apabila sampel dan anggota populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan sangat kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Menggunakan rumus slovin yaitu 22 orang responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara kuesioner, wawancara, dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan model analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan Nilai $t_{hitung} X_1$ sebesar $0.277 < t_{tabel} 2,086$ dengan signifikan $0,785 > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima menandakan bahwa X_1 tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Y , Nilai $t_{hitung} X_2$ sebesar $2.102 > t_{tabel} 2,086$ dengan signifikan $0,050 < 0,05$ maka H_o ditolak dan H_a diterima menandakan bahwa X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y , Nilai $t_{hitung} X_3$ sebesar $4.281 > t_{tabel} 2,086$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_o ditolak dan H_a diterima menandakan bahwa X_3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y .

Kata Kunci: Pengaruh Pelayanan, Promosi, Motivasi, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PT PLN (Persero) ULP Medan Baru merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenaga

listrikan yang bertugas mengklaim, mengecek, dan mengatur pasokan listrik dalam negeri, Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap diseluruh pelosok negeri. PT PLN (PERSERO) ULP Medan Baru memberikan pelayanan dan kepuasan loyalitas terhadap calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan

ketenagaan listrik salah- satunya di Indonesia. Kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern.

PT PLN (Persero) Medan baru sangat berorientasi pada ketenagaan listrik, menjadikan sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat terkhususnya di daerah Medan Baru.

“Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan”. Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain: organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan, mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya (Bappenas, 2010).

Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut. Promosi ini salah satu program PLN untuk membantu dalam penyampaian informasi, walaupun penyampaian informasi belum bisa tersampaikan ke seluruh masyarakat. Promosi ini sangat dibutuhkan oleh PLN demi tercapainya perluasan informasi dan sosialisasi terkait program listrik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan manusia dan

menimbulkan semangat atau dorongan kerja untuk melakukan kegiatan dan dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah kearah suatu tujuan dimana kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Maka secara singkat arti kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan Pelanggan untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan.

PT PLN (PERSERO) ULP Medan Baru mereka juga mengadakan sosialisasi pelatihan yang diberikan kepada masyarakat untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan agar dapat mencapai kualitas yang lebih meningkat agar lebih baik dan benar yang bertujuan untuk mengembangkan usaha para karyawan dan karyawan ketenagaan listrik. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Promosi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Medan Baru.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau variabel yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Medan Baru, khususnya terkait pengaruh pelayanan, promosi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan dari 12 Juni 2024 hingga 15 Juni 2024 dengan seluruh populasi berjumlah 22

orang karyawan dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui observasi, studi kepustakaan, dan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan. Data yang diperoleh terdiri dari data primer, yang diambil langsung dari objek penelitian, dan data sekunder, yang merupakan data pelengkap yang telah diolah oleh pihak lain.

Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian diuji untuk memastikan keakuratan dan konsistensi pengukuran. Analisis data melibatkan uji asumsi klasik seperti uji normalitas untuk menguji kenormalan data, uji multikolinearitas untuk menguji korelasi antar variabel bebas, dan uji heteroskedastisitas untuk menguji kesamaan varians dari residual. Selain itu, analisis regresi digunakan untuk menguji koefisien determinasi serta hipotesis secara simultan (Uji F) dan parsial (Uji T). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh pelayanan, promosi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Medan Baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Analisis Statistik Deskriptif Descriptive Statistics

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PELAYANAN PENGADUAN (X1)	22	30.00.00	65.00.00	563.636	714.840
PROMOSI (X2)	22	20.00	58.00.00	481.818	761.975
MOTIVASI (X3)	22	20.00	40.00.00	333.636	456.222
KINERJA KARYAWAN (Y)	22	22.00	49.00.00	394.545	590.179
Valid N (listwise)	22				

Pada penelitian di PT. PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU variabel bebas (*Independent variabel*) yang diamati adalah Pengaduan (X1), Promosi (X2), Motivasi (X3) dan

(*Dependent variabel*) adalah (Y). Dapat diketahui hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel pelayanan pengaduan (X1), Promosi (X2), Motivasi (X3) dan Kinerja Karyawan (Y). bahwa variabel pengaduan (X1) dengan sampel sebanyak 22 responden memiliki rata-rata sebesar 56.3636 nilai minimum 30.00 dan maximum sebesar 65.00 dengan standar deviasi 7.14840, Diketahui bahwa variabel Promosi (X2) dengan sampel sebanyak 22 responden memiliki rata-rata sebesar 48.1818 nilai minimum sebesar 20.00 dan maximum sebesar 58.00 dengan standar deviasi 7.61975, Diketahui bahwa variabel Motivasi (X3) dengan sampel sebanyak 22 responden memiliki rata-rata sebesar 33.3636 nilai minimum sebesar 20.00 dan maximum sebesar 40.00 dengan standar deviasi 4.56222, Diketahui Kinerja Karyawan (Y) dengan sampel sebanyak 22 responden memiliki rata-rata sebesar 39.4545 nilai minimum sebesar 22.00 dan maximum sebesar 49.00 dengan standar deviasi 5.90179.

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:267) , “Uji Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan peneliti”. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0.300 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0.300 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dari proses uji validitas yang dilakukan terhadap 22 responden tersebut, maka hasil yang diringkas dapat ditunjukkan pada tabel *Corrected Item-Total Correlation* berikut:

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi

X = Skor Item Variabel Independen

Y = Skor Item Variabel Dependen
 n = Banyaknya sampel

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X1

Hasil dari uji validitas pada butir-butir pertanyaan X1 terdapat 3 item memiliki nilai r hitung < 0.300 sehingga butir pertanyaan sisanya 11 item valid

Item-Total Statistics

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0.646	0.300	Valid
X1.1	0.754	0.300	Valid
X1.2	0.781	0.300	Valid
X1.2	0.721	0.300	Valid
X1.3	0.663	0.300	Valid
X1.3	0.551	0.300	Valid
X1.4	0.053	0.300	Tidak Valid
X1.4	0.380	0.300	Valid
X1.5	0.752	0.300	Valid
X1.5	0.391	0.300	Valid
X1.6	0.247	0.300	Tidak Valid
X1.6	0.241	0.300	Tidak Valid
X1.7	0.804	0.300	Valid
X1.7	0.646	0.300	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas X2

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0.779	0.300	Valid
X2.1	.788	0.300	Valid
X2.2	.898	0.300	Valid
X2.2	.657	0.300	Valid
X2.3	.877	0.300	Valid
X2.3	.818	0.300	Valid
X2.4	.873	0.300	Valid
X2.4	.761	0.300	Valid
X2.5	.567	0.300	Valid
X2.5	.553	0.300	Valid
X2.6	.804	0.300	Valid
X2.6	.453	0.300	Valid

Hasil dari uji validitas pada butir-butir pertanyaan X2 semua item memiliki nilai r hitung > 0.300 sehingga butir pertanyaan item valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas X3

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	.732	0.300	Valid
X3.1	.837	0.300	Valid
X3.2	.712	0.300	Valid
X3.2	.637	0.300	Valid
X3.4	.719	0.300	Valid
X3.4	.748	0.300	Valid
X3.5	.521	0.300	Valid

X3.5	.497	0.300	Valid
------	------	-------	-------

Hasil dari uji validitas pada butir-butir pertanyaan X3 semua item memiliki nilai r hitung > 0.300 sehingga butir pertanyaan item valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas y

Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0.740	0.300	Valid
Y1	0.737	0.300	Valid
Y2	0.658	0.300	Valid
Y2	0.725	0.300	Valid
Y3	0.806	0.300	Valid
Y3	0.625	0.300	Valid
Y4	0.671	0.300	Valid
Y4	0.647	0.300	Valid

Hasil dari uji validitas pada butir-butir pertanyaan Y semua item memiliki nilai r hitung > 0.300 sehingga butir pertanyaan item valid.

Uji Reabilitas

Menurut Ghazali (2021:61), "Realiabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Berikut adalah rumus untuk *cronbach alpha* :

$$r_n = \left(\frac{k}{(k - 1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\alpha^2 t} \right)$$

Keterangan :

n = Reliabilitas Instrumen

∑ = Banyaknya Butir Pernyataan

2 = Varian Total

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan membandingkan Alpha dan r tabel. Setiap pernyataan dalam kuesioner dikatakan telah reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Uji reliabilitas dilakukan pada 22 responden yang telah mengisi kuesioner. Hasil uji reliabilitas penelitian ini adalah sebagai berikut.

Reliability Statistics

Tabel 6. Uji Realiabilitas

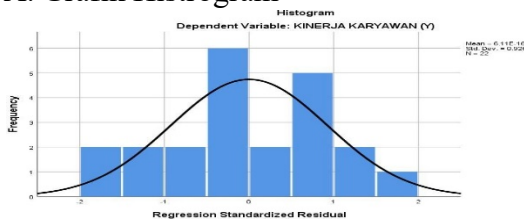
Cronbach's	N of	Cronbach's	N of
Alpha 0.862	Items 14	Alpha 0.939	Items 12
Uji Reabilitas X1		Uji Reabilitas X2	
Cronbach's	N of	Cronbach's	N of
Alpha 0.891	Items 8	Alpha 0.893	Items 10
Uji Reabilitas X3		Uji Reabilitas Y	

Berdasarkan uji pada tabel dapat ketahui *output* uji reabilitas memperlihatkan semua nilai koefisien di tiap variabelnya mempunyai nilai untuk X1=0.862, X2=0.939, X3=0.891, dan Y=0.893.

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal.

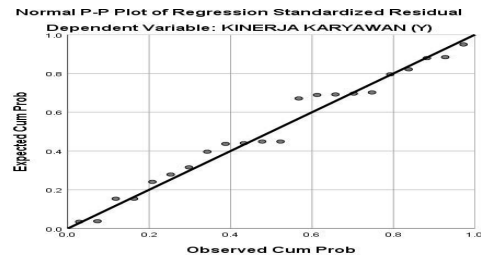
A. Grafik Histogram



Gambar 1. Analisis grafik Histogram

Grafik diatas menunjukkan kurva melengkung maka kesimpulanya data normal terdistribusi.

B. Normalitas probability



Gambar 2. Normalitas Probability

Dapat dilihat grafik diaas menunjukkan penyebaran data yang mengikuti pola garis lurus, maka data dikatakan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut (2013:105), “Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent”. yarat pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai tolerance > 0,10, dan nilai VIF < 10, maka data dikatakan terhindar dari adanya multikolinearitas (Siregar, 2016). Berikut hasil uji multikolinearitas yang telah dilakukan oleh peneliti.

Coefficients^a

Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Beta	Std. Error				Tolerance	VIF
	(Constant)	-.001	5.988		.000	1.000		
1	PELAYANAN PENGADUAN (X1)	-.045	.164	-.055	-.277	.785	0.211111	3.286
	PROMOSI (X2)	.353	.168	.456	2.102	.050	0.177778	3.903
	MOTIVASI (X3)	.749	.175	.579	4.281	.000	0.457639	1.518

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN (Y)

Gambar 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Melihat data diatas terlihat nilai tolerance X1 0.304, X2 0.256, X3 659 dari seluruh variabel > 0,10, dan nilai VIF < 10, hal ini mengartikan bahwa data dari kedua variabel *independen* dalam penelitian ini terhindar dari adanya multikolinearitas. Karena hasil uji multikolinearitas telah memenuhi syarat, maka data dalam penelitian ini layak untuk dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

Uji Heteroskedastisitas

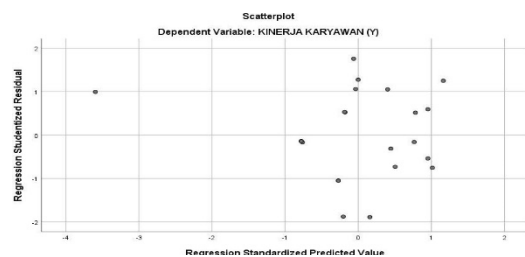
Menurut Ghozali (2013:139), “Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians”. Berikut hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan oleh peneliti. Variabel independen memiliki nilai sig. > 0,05 ini menunjukkan bahwa dalam variabel independen dengan variabel Y tidak terjadi masalah heteroskedastisitas,

Tabel 7. Hasil Uji heteroskedastita Coefficients^a

Model B	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	.935	3.315		0,1958333	0,5423611
PELAYANAN PENGADUAN (X1)	-.005	0,091	-.022	0,-053	0,6659722
PROMOSI (X2)	0,043	0,093	.210	0,3180556	0,4527778
MOTIVASI (X3)	-.015	0,097	-.044	0,-154	0,6104167

Dependent Variable: abs

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (Data diolah)



Gambar 4 Grafik Scatterplot

Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (Data diolah) Gambar 1.2 heteroskedastitas Grafik Scatterplott

Pada plot menyebar merata disekitar 0 sehingga model tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, artinya model homoskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Regresi Linear Berganda

Model B	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
(Constant)	-.001	5,988		.000	1,000		
PELAYANAN PENGADUAN (X1)	-.045	.164	-.055	-.277	.785	.304	3,286
PROMOSI (X2)	.353	.168	.456	2,102	.050	.256	3,903
MOTIVASI (X3)	.749	.175	.579	4,281	.000	.659	1,518

Dari hasil uji diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai

$$berikut: Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + e$$

$$Y = -0.001 - 0,045 (X1) + 0,353 (X2) + 0.749 (X3)$$

Model Summary

Tabel 9. Hasil Uji heteroskedasitas

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 ^a	.783	.747	296.973

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI (X3), PELAYANAN PENGADUAN (X1), PROMOSI (X2)
b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN (Y) Sumber : Hasil Penelitian 2019 (Data Diolah)

Pengujian Hipotesi Secara Simultan (Uji F).

mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama dari variabel X1, X2, X3 terhadap Y. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anantara nilai Fhitung dengan nilai Ftabel.

Tabel 10. Uji F

Model	ANOVA ^a Sum of Squares	df
1	Regression 572.707	3
	Residual 158.747	18
Total	731.454	21

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN (Y)
b. Predictors: (Constant), MOTIVASI (X3), PELAYANAN PENGADUAN (X1), PROMOSI (X2) Sumber : Hasil Penelitian, 2019 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 10 diperoleh nilai F hitung 21.646 > F tabel 3.521 dengan signifikan 0,000 < 0,05 dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh signifikan variabel independent terhadap Y.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan dua tahap yaitu pengujian secara individual dan pengujian secara keseluruhan. apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan.

Model	Unstandardize Coefficients		Standardized Coefficients Beta		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error		t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.001	5,988		.000	1,000	
	PELAYANAN PENGADGAN (X1)	-.045	.164	-.055	-.277	.785	.304
	PROMOSI (X2)	.353	.168	.456	2,102	.050	.256
	MOTIVASI (X3)	.749	.175	.579	4,281	.000	.659

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN (Y) Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (Data Diolah)

Nilai thitung X1 sebesar 0,277 < ttabel 2,086 dengan signifikan 0,785 > 0,05 maka Ha ditolak dan Ho diterima menandakan bahwa X1 tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Y. Nilai thitung X2 sebesar 2,102 > ttabel 2,086 dengan signifikan 0,050 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima menandakan bahwa X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y. Nilai thitung X3 sebesar 4,281 > ttabel 2,086 dengan signifikan 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima menandakan bahwa X3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar -0.001 sedangkan nilai dari X1 adalah 0,045. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel X1 adalah -0,045. setiap penambahan 1% nilai X1, Maka nilai dari Y meningkat dan koefisien regresi tersebut bernilai negatif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X1 dengan variabel Y berpengaruh negatif. Dari hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,785 lebih besar dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
2. Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar -0.001 sedangkan nilai dari X2 adalah -0,045. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel X2 adalah -

0,045. setiap penambahan 1% nilai X2, Maka nilai dari Y meningkat dan koefisien regresi tersebut bernilai negatif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X2 dengan variabel Y berpengaruh negatif. Dari hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,050 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

3. Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar -0.001 sedangkan nilai dari X3 adalah 0.749. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel X3 adalah 0,749. setiap penambahan 1% nilai X3, Maka nilai dari Y menurun dan koefisien regresi tersebut bernilai negatif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X3 dengan variabel Y berpengaruh positif. Dari hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
4. Hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,785 lebih besar dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. nilai signifikan adalah 0,050 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. dan signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, maka peneliti menyarankan sebagai berikut :

1. Untuk PT. PLN (PERSERO) ULP MEDAN BARU untuk lebih dekat kepada Masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan tentang aplikasi PLN MOBILE yang baik dapat meningkatkan melalui sosialisasi upaya untuk mengurangi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.
2. Untuk pembaca dan pengkaji berikutnya, sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga dapat diperlukan untuk meneliti serta menemukan literatur lain yang mempengaruhi serta memberikan dampak pada kinerja karyawan.
3. Bagi program studi S1 Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia agar hasil peneliti sebagai bahan pembelajaran, per kaya ilmiah di Universitas Prima Indonesia.
4. Bagi peneliti, hasilnya dari yang diteliti digunakan sebagai referensi ilmu guna meningkatkan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. R., Purnomo, H., & Soejoko, D. K. H. (2021). Pengaruh knowledge sharing dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pln kertosono nganjuk.
- br Barus, S. L., & Risal, T. (2023). PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) ULP HELVETIA MEDAN. *JURNAL WIDYA*, 4(2), 533-545.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS" Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Laksana, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Rizma, R. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung alfabeta.
- Sugiyono. (1997). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.