

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (*Persero*). Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean digunakan sebagai dasar teoritis untuk menganalisis pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *intention to use*, *user satisfaction*, serta dampaknya terhadap *net benefits* dan *user capability*.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 138 responden pengguna aktif aplikasi PLN *Mobile*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* dan *user satisfaction*. Selain itu, *intention to use* dan *user satisfaction* memiliki hubungan positif dengan *net benefits*, sementara *user capability* juga turut memediasi hubungan antar variabel. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PT. PLN (*Persero*) dalam mengoptimalkan aplikasi PLN *Mobile* serta menjadi referensi akademis bagi penelitian terkait pengukuran sistem informasi berbasis digital. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT. PLN (*Persero*) terus melakukan pengembangan fitur yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan, meningkatkan kecepatan dan stabilitas aplikasi, serta memperkuat layanan bantuan pelanggan secara real-time untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: PLN *Mobile*, Model DeLone & McLean, *User Satisfaction* Sistem Informasi.