

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Tahapan Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN LITERATUR	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Analisis	7
2.1.2. Minat Penggunaan	7
2.1.3. Aplikasi.....	7
2.1.4. PT PLN (Persero)	7
2.1.5. PLN Mobile	8
2.1.6. Pembayaran	14
2.1.7. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2).....	15
2.1.8. Karakteristik UTAUT 2.....	16
2.1.9. Teknik Pengumpulan Data	22
2.1.10. Populasi dan Sampel.....	23
2.1.11. Analisa Data	23
2.1.12. Structural Equation Model (SEM).....	24
2.2. State Of The Art (SOTA).....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1. Metodologi Penelitian.....	31

3.2.	Persiapan Penelitian	32
3.2.1	Identifikasi Masalah	32
3.2.2	Studi Literatur	33
3.2.3	Penentuan Ruang Lingkup dan Tujuan	33
3.2.4	Penentuan Variabel, Indikator, Model Konseptual, dan Hipotesis.....	33
3.4.	Analisa Data.....	42
3.4.1	Analisis <i>Outer Model</i>	43
3.4.2	Analisis <i>Inner Model</i>	44
3.4.3	Analisis Deskriptif.....	45
3.5.	Pembahasan	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1.	Analisis Data.....	46
4.1.1	Analisis <i>Outer Model</i>	47
4.1.2	Analisis <i>Inner Model</i>	51
4.2.	Analisis Deskriptif	54
4.2.1	Variabel Penelitian.....	54
4.2.2	Usia Responden	58
4.2.3	Jenis Kelamin Responden	63
4.2.4	Pengalaman Pengguna Responden	68
4.3.	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	72
4.4.	Rekomendasi Hasil Hipotesis	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1.	Kesimpulan	90
5.2.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konstruk Penyusun Variabel <i>Performance Expectancy</i>	16
Tabel 2.2 Konstruk Penyusun Variabel <i>Performance Expectancy</i> (Lanjutan).....	17
Tabel 2.3 Indikator Variabel <i>Effort Expectancy</i>	18
Tabel 2.4 Konstruk Penyusun Variabel <i>Social Influence</i>	19
Tabel 2.5 Konstruk Penyusun Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	20
Tabel 2.6 Konstruk Penyusun Variabel Hedonic Motivation.....	20
Tabel 2.7 Konstruk Penyusun Variabel <i>Habit</i>	21
Tabel 2.8 Skala Likert 5 Poin	23
Tabel 2.9 <i>State Of The Art</i>	26
Tabel 2.10 <i>State Of The Art</i> (Lanjutan)	27
Tabel 2.11 <i>State Of The Art</i> (Lanjutan)	28
Tabel 2.12 <i>State Of The Art</i> (Lanjutan)	29
Tabel 2.13 <i>State Of The Art</i> (Lanjutan)	30
Tabel 3.1 Indikator <i>Performance Expectancy</i>	34
Tabel 3.2 Indikator <i>Effort Expectancy</i>	35
Tabel 3.3 Indikator <i>Social Influence</i>	35
Tabel 3.4 Indikator <i>Facilitating Conditions</i>	37
Tabel 3.5 Indikator <i>Hedonic Motivation</i>	38
Tabel 3.6 Indikator <i>Habit</i>	40
Tabel 3.7 Indikator <i>Behavioral Intention</i>	41
Tabel 3.8 Indikator <i>Use Behavior</i>	41
Tabel 3.9 Skala Kategori Penilaian	45
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	47
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Lanjutan)	48
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian <i>Cross Loadings</i>	49
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	50
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	50
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> (Lanjutan)	51
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian <i>R-square</i>	51
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Q-square</i>	52
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i>	52
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian T-statistik	53
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian T-statistik (Lanjutan).....	54
Tabel 4. 12 Interval Rata-Rata Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4. 13 Deskripsi Variabel <i>Performance Expectancy</i>	55
Tabel 4. 14 Deskripsi Variabel <i>Effort Expectancy</i>	55
Tabel 4. 15 Deskripsi Variabel <i>Social Influence</i>	56
Tabel 4. 16 Deskripsi Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	56
Tabel 4. 17 Deskripsi Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	56
Tabel 4. 18 Deskripsi Variabel <i>Habit</i>	57
Tabel 4. 19 Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intention</i>	57
Tabel 4. 20 Deskripsi Variabel <i>Use Behavior</i>	57
Tabel 4. 21 Usia Responden	58
Tabel 4. 22 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Performance Expectancy</i>	59

Tabel 4. 23 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Effort Expectancy</i>	59
Tabel 4. 24 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Effort Expectancy</i> (Lanjutan).....	60
Tabel 4. 25 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Social Influence</i>	60
Tabel 4. 26 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Facilitating Conditions</i>	61
Tabel 4. 27 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Hedonic Motivation</i>	61
Tabel 4. 28 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Habit</i>	62
Tabel 4. 29 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Behavioral Intention</i>	62
Tabel 4. 30 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Behavioral Intention</i> (Lanjutan).....	63
Tabel 4. 31 Deskripsi Usia Berdasarkan <i>Use Behavior</i>	63
Tabel 4. 32 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4. 33 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Performance Expectancy</i>	64
Tabel 4. 34 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Effort Expectancy</i>	65
Tabel 4. 35 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Social Influence</i>	65
Tabel 4. 36 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Facilitating Conditions</i>	66
Tabel 4. 37 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Hedonic Motivation</i>	66
Tabel 4. 38 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Habit</i>	66
Tabel 4. 39 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Behavioral Intention</i>	67
Tabel 4. 40 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan <i>Use Behavior</i>	67
Tabel 4. 41 Deskripsi Pengalaman Pengguna Responden.....	68
Tabel 4. 42 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Performance Expectancy</i>	68
Tabel 4. 43 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Performance Expectancy</i> (Lanjutan).....	69
Tabel 4. 44 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Effort Expectancy</i>	69
Tabel 4. 45 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Social Influence</i>	70
Tabel 4. 46 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Facilitating Conditions</i>	70
Tabel 4. 47 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Hedonic Motivation</i>	71
Tabel 4. 48 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Habit</i>	71
Tabel 4. 49 Deskripsi Pengalaman Berdasarkan <i>Behavioral Intention</i>	72
Tabel 4. 50 Deskripsi Pengalaman Pengguna Responden Berdasarkan <i>Use Behavior</i>	72
Tabel 4. 51 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4. 52 Ringkuman Hasil Pengujian H1.....	74
Tabel 4. 53 Ringkuman Hasil Pengujian H2.....	74
Tabel 4. 54 Ringkuman Hasil Pengujian H3.....	75
Tabel 4. 55 Ringkuman Hasil Pengujian H4.....	75
Tabel 4. 56 Ringkuman Hasil Pengujian H4a.....	76
Tabel 4. 57 Ringkuman Hasil Pengujian H4b.....	77
Tabel 4. 58 Ringkuman Hasil Pengujian H4c.....	77
Tabel 4. 59 Ringkuman Hasil Pengujian H5.....	78
Tabel 4. 60 Ringkuman Hasil Pengujian H6.....	79
Tabel 4. 61 Ringkuman Hasil Pengujian H6a.....	79
Tabel 4. 62 Ringkuman Hasil Pengujian H6b.....	80
Tabel 4. 63 Ringkuman Hasil Pengujian H6c.....	81
Tabel 4. 64 Ringkuman Hasil Pengujian H7.....	81
Tabel 4. 65 Ringkuman Hasil Pengujian H7a.....	82
Tabel 4. 66 Ringkuman Hasil Pengujian H7b.....	83
Tabel 4. 67 Ringkuman Hasil Pengujian H7c.....	83
Tabel 4. 68 Ringkuman Hasil Pengujian H8.....	84
Tabel 4. 69 Ringkuman Hasil Pengujian H 8a.....	85
Tabel 4. 70 Ringkuman Hasil Pengujian H8b.....	85
Tabel 4. 71 Ringkuman Hasil Pengujian H8c.....	86

Tabel 4. 72 Rangkuman Hasil Pengujian H9	86
Tabel 4. 73 Rangkuman Hasil Pengujian H9a.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Utara .	8
Gambar 2.2 Tampilan Beranda PLN <i>Mobile</i>	10
Gambar 2.3 Fitur Token dan Pembayaran.....	11
Gambar 2.4 Daftar Tagihan dan Beli Token	12
Gambar 2.5 Nominal Token	13
Gambar 2.6 Metode Pembayaran	14
Gambar 2.7 Model UTAUT 2	15
Gambar 2.8 Model Konseptual Adopsi UTAUT 2.....	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Gambar Model Konseptual.....	33
Gambar 3.3 <i>Patch Model</i> Konseptual SmartPLS	43
Gambar 4. 1 Hasil Uji SmartPLS versi 4	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>Bootstraping</i>	47
Gambar 4. 3 Usia Responden	58
Gambar 4. 4 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	64
Gambar 4. 5 Diagram Pengalaman Pengguna Responden	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A SURAT IZIN PERMOHONAN PENGAMBILAN DATA.....	95
LAMPIRAN B BUKTI PERIZINAN DAN WAWANCARA	96
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA.....	97
LAMPIRAN D KUESIONER PENELITIAN	99
LAMPIRAN E HASIL KUESIONER	103
LAMPIRAN F HASIL PENGOLAHAN DATA.....	116