

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR PERSAMAAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Tahapan Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN LITERATUR	6
2.1 Aplikasi PLN Mobile	6
2.2 Evaluasi Kesuksesan	7
2.3 Model DeLone dan McLean	8
2.4 Indikator Model Penelitian	10
2.5 Metode Pengumpulan Data	12
2.6 Analisis Deskriptif	13
2.7 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	13
2.8 Populasi dan Sampel	16
2.9 Skala Likert	17

2.10 <i>State of the Art</i> (SOTA)	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.1.1. Identifikasi Masalah.....	21
3.1.2. Kajian Pustaka	22
3.1.3. Penentuan Model Penelitian	23
3.1.4. Penyusunan Hipotesis Penelitian.....	23
3.1.5. Perancangan Kuesioner	25
3.1.6. Penyebaran Kuesioner	27
3.1.7. Analisis Deskriptif	28
3.1.8. Pengujian <i>Outer Model</i>	29
3.1.9. Pengujian <i>Inner Model</i>	29
3.1.10. Menyusun Hasil Uji Data dan Hipotesis	30
3.1.11. Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil dan Pembahasan	32
4.2 Analisis Deskriptif.....	32
4.2.1 Analisis Deskriptif Data Reponden	32
4.2.2 Analisis Deskriptif Data Kuesioner	34
4.3 Analisis dengan SEM-PLS	37
4.3.1 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	37
4.3.2 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	40
4.4 Pembahasan Hipotesis	43
4.5 Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan PLN Mobile	48
4.6 Hasil Rekomendasi	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63