

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
2.1. Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).....	16
2.2. Ekspektasi Kinerja.....	17
2.3 Lingkungan Sosial .....	18
2.4 Kondisi Fasilitas .....	19
2.5 Kebiasaan.....	20
2.6 Niat .....	21
2.7 Perilaku .....	22
2.8 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	23
2.8.1 Pengaruh1ekspektasi kinerja terhadap niat menggunakan aplikasi .....	23
2.8.2 Pengaruh lingkungan sosial terhadap niat menggunakan aplikasi.....	25
2.8.4 Pengaruh kebiasaan terhadap niat menggunakan aplikasi .....	28
2.8.5 Pengaruh niat terhadap perilaku menggunakan aplikasi .....	29
2.9 Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	33

3.3	Mekanisme Pengumpulan Data .....	33
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.4.1	Ekspektasi Kinerja .....	35
3.4.2	Lingkungan Sosial.....	36
3.4.3	Kondisi Fasilitas.....	37
3.4.4	Kebiasaan .....	38
3.4.5	Niat.....	40
3.4.6	Perilaku .....	41
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.6	Metode Analisis Data.....	43
3.6.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	43
3.6.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
3.6.3	Analisis PLS.....	43
3.6.4	Pengujian Outer Model .....	46
3.6.5	Pengujian Inner Model.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		51
4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	51
4.2	Profil Responden .....	52
4.3	Karakteristik Data Penelitian .....	55
4.3.1	Gambaran Variabel Ekspektasi Kinerja .....	56
4.3.2	Gambaran Variabel Lingkungan Sosial .....	57
4.3.3	Gambaran Variabel Kondisi Fasilitas .....	57
4.3.4	Gambaran Variabel Kebiasaan.....	58
4.3.5	Gambaran Variabel Niat Menggunakan PLN Mobile .....	59
4.3.6	Gambaran Variabel Perilaku Penggunaan PLN Mobile .....	60
4.4	Hasil Analisis Model Pengukuran.....	61
4.4.1	Analisis SEM PLS.....	61
4.4.2	Pengujian Outer Model .....	63
4.4.3	Uji Validitas Konvergen .....	64
4.4.5	Validitas Diskriminan .....	65
4.4.6	Reliabilitas Komposit.....	68
4.4.7	Penilaian Goodness of fit model .....	69
4.4.8	Pengujian Pengaruh Antar Variabel.....	70
4.4.9	Koefisien Determinasi.....	72
4.5	Pembahasan Hipotesis.....	73
4.5.1	Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan aplikasi PLN Mobile .....	74
4.5.2	Lingkungan sosial berpengaruh positif terhadap niat menggunakan aplikasi PLN Mobile .....	75
4.5.3	Kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap niat menggunakan aplikasi PLN Mobile .....	76
4.5.4	Kebiasaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan aplikasi PLN Mobile.....	77
4.5.5	Niat berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan aplikasi PLN Mobile.....	78

BAB V KESIMPULAN .....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Kontribusi Penelitian.....	82
5.2.1 Kontribusi Teoritis .....	82
5.2.2 Kontribusi Praktis.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN.....	90