

TESIS

PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP *USE BEHAVIOR* APLIKASI PLN MOBILE DENGAN *AGE* DAN *GENDER* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

**(Studi pada Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi
Kalselteng)**



Oleh:

**MUHAMMAD SHADIQ ARIFIN
NIM. 2320218310015**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026**

PERSETUJUAN TESIS SETELAH UJIAN DAN PERBAIKAN

Lembar Persetujuan

Judul Tesis : Pengaruh *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* Aplikasi PLN Mobile dengan *Age* dan *Gender* sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng)

Nama : Muhammad Shadiq Arifin
NIM : 2320218310015

Pembimbing,



Dr. R R Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)
NIP. 197307272001122001



Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE, MM
NIP. 197210102003122002

Tanggal Lulus: 24 Juni 2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP *USE BEHAVIOR* APLIKASI PLN MOBILE DENGAN *AGE* DAN *GENDER* SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi pada Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng)

TESIS

Oleh

MUHAMMAD SHADIQ ARIFIN
NIM. 2320218310015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)

pada tanggal: 24 Juni 2026

Susunan Tim Penguji:

Ketua

Hj. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.
NIP. 19700913 200501 2 003

.....

Sekretaris

Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M.
NIP. 19720909 199903 2 001

.....

Pembimbing

Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si.
NIP. 19730727 200112 2 001

.....

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE, MM
NIP 197210102003122002

PERSETUJUAN TESIS SEBELUM UJIAN

Penelitian Tesis Ini Disetujui Untuk Diujikan
18 Juni 2026

Pembimbing,



Dr. R R Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)
NIP. 197307272001122001



Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE, MM
NIP. 197210102003122002

PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS

Hasil Penelitian Tesis ini Disetujui Untuk Diseminarkan
15 Mei 2026

Pembimbing,



Dr. R R Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)
NIP. 197307272001122001



Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,



Dr. Meiske Claudia, SE, MM
NIP. 197210102003122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UJI PLAGIASI

Sertifikat

No. 113/UN8.1.12.2/UJI-PLAGIASI/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

MUHAMMAD SHADIQ ARIFIN

2320318310015

Judul Tesis:

PENGARUH EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE, DAN FACILITATION CONDITION TERHADAP USE BEHAVIOUR APLIKASI PLN MOBILE DENGAN AGE DAN GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI PADA PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI KALSELTENG

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Tugas Akhir dengan Indeks kurang dari 20%

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor No. 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 9 Juni 2026

Mengetahui,

Wakil Dekan I,



Dr. Muzdalifah, S.E., M.Si.
NIP. 19720410 199702 2 003

Koordinator Uji Plagiasi Pascasarjana FEB



Dr. Sri Maulida, S.E.Sy., M.E.I.
NIP. 19911112 202203 2 012

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Publikasi Ilmiah Ini Telah Diperiksa Dan Disetujui
Untuk Dipublikasikan Pada Jurnal Ilmiah

Pembimbing,



Dr. R R Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)
NIP. 197307272001122001



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul:

“Pengaruh Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions terhadap Use Behavior Aplikasi PLN Mobile dengan Age dan Gender sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng)”

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, 23 November 2025



Muhammad Shadiq Arifin
NIM. 2320218310015

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* Aplikasi PLN Mobile dengan *Age* dan *Gender* sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng)” dapat diselesaikan. Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, M.M. sebagai Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si. sebagai pembimbing utama yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulisan tesis ini.
5. Ibu Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Penguji Tesis yang telah memberikan pengarahan, masukan, serta perbaikan dalam penyusunan tesis ini.

6. Ibu Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, S.E., M.M., CMA. selaku Anggota Penguji Tesis yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan tesis ini.
7. Seluruh dosen dan staf administrasi pascasarjana Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bantuan serta kemudahan kepengurusan administratif selama penulisan dan penyusunan tesis.
8. Istri tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa serta motivasi dalam penyelesaian tesis.
9. Seluruh rekan-rekan Magister Manajemen yang saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama.

Diharapkan tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Manajemen Pemasaran serta bermanfaat bagi adik-adik junior yang akan menempuh pendidikan pascasarjana program studi Magister Manajemen.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banjarmasin, 20 Mei 2026



Muhammad Shadiq Arifin
NIM. 2320218310015

ABSTRACT

Muhammad Shadiq Arifin. *The Effect of Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Condition on Use Behavior of the PLN Mobile Application with Age and Gender as Moderating Variables: A Study of Customers of PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng*. Yulianti Prihatiningrum (Supervisor).

Keywords: Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention, Use Behavior, Age, Gender, PLN Mobile.

This study analyzes the effects of effort expectancy, social influence, and facilitating conditions on the use behavior of the PLN Mobile application among customers of PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng, with age and gender as moderating variables. The study positions the digitalization of electricity services as an important part of public service transformation, in which ease of application use, social influence, and supporting conditions can shape customers' intentions and actual behavior in using the PLN Mobile application.

This study employed a quantitative approach with an explanatory associative design and used Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through the SmartPLS software. The data were obtained from 330 customers of PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng who had used the PLN Mobile application and were distributed across 27 regencies and cities in South Kalimantan and Central Kalimantan. The sampling technique employed purposive sampling, with respondents required to be customers who had previously used the PLN Mobile application. The research instrument used a five-point Likert agreement scale to measure effort expectancy, social influence, facilitating conditions, and behavioral intention. The use behavior variable was measured using a frequency scale, whereas age and gender were obtained from respondents' demographic data and coded for moderation analysis.

The results show that effort expectancy and social influence have positive and significant effects on behavioral intention, while facilitating conditions and behavioral intention have positive and significant effects on use behavior. The age and gender variables also positively and significantly moderate the effects of effort expectancy and social influence on behavioral intention, as well as the effect of facilitating conditions on use behavior. These findings indicate that the use of the PLN Mobile application is influenced by technological factors, social influence, facilitating conditions, behavioral intention, and customers' demographic characteristics. The recommendations include simplifying application features, strengthening user education, improving communication through PLN's official channels, providing technical assistance, and adjusting service strategies based on customers' age groups and gender.

Banjarmasin, July 13, 2026

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd

NIP. 197710232001122003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 124/UN8.16/BS/2026

Bersama ini kami menerangkan bahwa Ringkasan bahasa Inggris dengan judul:

“The Effect of Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Condition on Use Behavior of the PLN Mobile Application with Age and Gender as Moderating Variables: A Study of Customers of PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Muhammad Shadiq Arifin
Nim : 2320318310015
Jurusan/Fakultas : S2 Manajemen
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi Bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari ringkasan yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Ringkasan terlampir)
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, July 15, 2026
Kepala,



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

Muhammad Shadiq Arifin. Pengaruh *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* Aplikasi PLN Mobile dengan *Age* dan *Gender* sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng. Yulianti Prihatiningrum (Pembimbing).

Penelitian ini menganalisis pengaruh *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi pendukung) terhadap *use behavior* (perilaku penggunaan) aplikasi PLN Mobile pada pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng dengan *age* (usia) dan *gender* (jenis kelamin) sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menempatkan digitalisasi layanan kelistrikan sebagai bagian penting dari transformasi layanan publik, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung dapat membentuk niat serta perilaku aktual pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif eksplanatori melalui *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS. Data penelitian berasal dari 330 pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalselteng yang telah menggunakan aplikasi PLN Mobile dan tersebar pada 27 kabupaten/kota di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden sebagai pelanggan yang telah menggunakan aplikasi PLN Mobile. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala persetujuan Likert lima poin untuk mengukur *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *behavioral intention*. Variabel *use behavior* diukur menggunakan skala frekuensi, sedangkan *age* dan *gender* diperoleh dari data demografis responden dan dikodekan untuk keperluan analisis moderasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sedangkan *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior*. Variabel *age* dan *gender* juga memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh *effort expectancy* dan *social influence* terhadap *behavioral intention* serta pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior*. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh faktor teknologi, sosial, kondisi pendukung, niat penggunaan, dan karakteristik demografis pelanggan. Rekomendasi penelitian meliputi penyederhanaan fitur, penguatan edukasi, peningkatan komunikasi melalui kanal resmi PLN, penyediaan bantuan teknis, serta penyesuaian strategi layanan berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin pelanggan.

Kata Kunci: *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, *Use Behavior*, *Age*, *Gender*, PLN Mobile.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TESIS SETELAH UJIAN DAN PERBAIKAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN TESIS SEBELUM UJIAN	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS	iv
SERTIFIKAT PLAGIAT	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2. Manfaat Praktis	17
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 19
2.1. Landasan Teori	19
2.1.1. <i>Effort Expectancy</i>	25
2.1.2. <i>Social influence</i>	27
2.1.3. <i>Facilitating Conditions</i>	30
2.1.4. <i>Behavioral Intention</i>	32
2.1.5. <i>Use behavior</i>	34
2.1.6. <i>Age</i>	37
2.1.7. <i>Gender</i>	39
2.2. Hubungan Antarvariabel.....	42
2.2.1. Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	43
2.2.2. Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	43
2.2.3. Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	44
2.2.4. Hubungan <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	45
2.2.5. Peran <i>Age</i> sebagai Variabel Moderasi	46
2.2.6. Peran <i>Gender</i> sebagai Variabel Moderasi	46
2.3. Penelitian Terdahulu.....	47
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	 56
3.1. Kerangka Konseptual	56
3.2. Hipotesis Penelitian	59
3.2.1. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	60

3.2.2.	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	61
3.2.3.	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	61
3.2.4.	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	62
3.2.5.	<i>Age</i> Memoderasi Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	63
3.2.6.	<i>Age</i> Memoderasi Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	64
3.2.7.	<i>Age</i> Memoderasi Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	65
3.2.8.	<i>Gender</i> Memoderasi Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	65
3.2.9.	<i>Gender</i> Memoderasi Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	66
3.2.10.	<i>Gender</i> Memoderasi Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	67
BAB IV METODE PENELITIAN		69
4.1.	Jenis dan Tempat Penelitian	69
4.1.1.	Jenis Penelitian	69
4.1.2.	Tempat Penelitian	70
4.2.	Unit Analisis	70
4.3.	Populasi dan Ukuran Sampel	71
4.3.1.	Populasi	71
4.3.2.	Ukuran Sampel	72
4.4.	Metode Pengambilan Sampel	73
4.5.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	74
4.6.	Pengukuran Variabel	78
4.7.	Metode Pengumpulan Data	80
4.8.	Metode Analisis Data	82
4.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif	82
4.8.2.	Analisis <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM)	84
4.8.3.	Pengujian Hipotesis	88
BAB V HASIL DAN ANALISIS		90
5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	90
5.1.1.	Profil Singkat PT PLN (Persero)	90
5.1.2.	Gambaran Umum PT PLN (Persero) UID Kalselteng	91
5.1.3.	Gambaran Umum Aplikasi PLN Mobile	92
5.1.4.	Fitur Layanan Aplikasi PLN Mobile	94
5.2.	Karakteristik Responden Penelitian	95
5.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
5.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Kabupaten/Kota	97
5.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan PLN Mobile dalam 3 Bulan Terakhir	100
5.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Age</i> (Usia)	102

5.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Gender</i> atau Jenis Kelamin	103
5.3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	104
5.3.1. Deskripsi Responden terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i> ...	104
5.3.2. Deskripsi Responden terhadap Variabel <i>Social Influence</i>	106
5.3.3. Deskripsi Responden terhadap Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	107
5.3.4. Deskripsi Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	109
5.3.5. Deskripsi Responden terhadap Variabel <i>Use Behavior</i>	110
5.4. Hasil Uji PLS-SEM	112
5.4.1. Uji <i>Outer Model</i>	113
5.4.2. Uji <i>Inner Model</i>	119
5.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	124
5.5.1. Hasil Model Secara Langsung (<i>Path Coefficients</i>).....	125
5.5.2. Hasil Uji <i>Total Effects</i>	130
5.6. Pembahasan Hasil Penelitian	132
5.6.1. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile	133
5.6.2. Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile	138
5.6.3. Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile	143
5.6.4. Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile	147
5.6.5. Peran <i>Age</i> dalam Memoderasi Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile.....	151
5.6.6. Peran <i>Age</i> dalam Memoderasi Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile.....	156
5.6.7. Peran <i>Age</i> dalam Memoderasi Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile	161
5.6.8. Peran <i>Gender</i> dalam Memoderasi Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile.....	166
5.6.9. Peran <i>Gender</i> dalam Memoderasi Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile.....	171
5.6.10. Peran <i>Gender</i> dalam Memoderasi Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i> Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile.....	176
5.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	180
5.7.1. Implikasi Teoritis.....	181
5.7.2. Implikasi Praktis	195
5.8. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya.....	199
5.8.1. Keterbatasan Penelitian	200
5.8.2. Saran Penelitian Selanjutnya	201

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	203
6.1 Kesimpulan.....	203
6.2 Saran	206
DAFTAR PUSTAKA	210
LAMPIRAN.....	214

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Ringkasan Hasil Kuesioner Awal Penggunaan Aplikasi PLN Mobile..	5
Tabel 1.2. <i>Methodological Gap</i>	9
Tabel 1.3. <i>Variable Gap</i>	10
Tabel 1.4. <i>Result Gap</i>	11
Tabel 4.1. Distribusi Sampel Penelitian Berdasarkan Provinsi dan Kabupaten/Kota	73
Tabel 4.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	75
Tabel 4.3. Skala Pernyataan Kuesioner untuk Variabel <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social influence</i> , dan <i>Facilitating Conditions</i>	79
Tabel 4.4. Skala Frekuensi untuk Variabel <i>Use behavior</i>	80
Tabel 4.5. Kategori Interpretasi Nilai Indeks Berdasarkan Three-box Method....	83
Tabel 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	96
Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Domisili Kabupaten/Kota.....	98
Tabel 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan PLN Mobile dalam 3 Bulan Terakhir	100
Tabel 5.4. Distribusi Responden Berdasarkan <i>Age</i> (Usia).....	102
Tabel 5.5. Distribusi Responden Berdasarkan <i>Gender</i> atau Jenis Kelamin.....	103
Tabel 5.6. Hasil Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i>	105
Tabel 5.7. Hasil Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Influence</i>	106
Tabel 5.8. Hasil Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	108
Tabel 5.9. Hasil Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	109
Tabel 5.10. Hasil Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Use Behavior</i>	111

Tabel 5.11. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> melalui <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	116
Tabel 5.12. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> melalui <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	117
Tabel 5.13. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	118
Tabel 5.14. Hasil <i>R-Square</i>	120
Tabel 5.15. Hasil <i>F-Square</i>	121
Tabel 5.16. Hasil <i>Q-Square Predictive Relevance</i> melalui <i>Blindfolding</i>	122
Tabel 5.17. Hasil <i>PLSpredict</i> pada Tingkat Konstruk.....	123
Tabel 5.18. Hasil Uji <i>Path Coefficients</i> (Pengaruh Langsung).....	126
Tabel 5.19. Hasil Uji <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Moderasi <i>Age</i> dan <i>Gender</i> ...	128
Tabel 5.20. Hasil Uji <i>Total Effects</i>	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konseptual	58
Gambar 5.1. Bagan Model Pengukuran dan Model Struktural <i>PLS-SEM</i>	113
Gambar 5.2. Hasil Uji Metode <i>Bootstrapping</i>	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Review Artikel Penelitian Terdahulu.....	215
Lampiran II Kuesioner Penelitian	223
Lampiran III Tabulasi Hasil Data Penelitian	228
Lampiran IV Hasil <i>Output</i> SMARTPLS 4.....	247