

## **TESIS**

# **PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN EFIKASI DIRI DIGITAL TERHADAP PENGGUNAAN AKTUAL MELALUI PERSEPSI KONTROL PERILAKU DI APLIKASI PLN MOBILE KALSELTENG**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada  
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



**Oleh:**

**SINUNG MUGIAJI  
NIM: 2320318310059**

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

## PERSETUJUAN TESIS SETELAH UJIAN DAN PERBAIKAN

### Lembar Persetujuan

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Informasi dan Efikasi Diri Digital terhadap Penggunaan Aktual melalui Persepsi Kontrol Perilaku di Aplikasi PLN Mobile Kalselteng

Nama : SINUNG MUGIAJI

NIM : 2320318310059

Pembimbing,



**Arief Budiman, SE, MMktg, PhD**  
**NIP. 197601222000121001**



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



**Dr. Meiske Claudia, SE, MM**  
**NIP 197210102003122002**

Tanggal Lulus: 21 Januari 2026

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN EFIKASI DIRI DIGITAL  
TERHADAP PENGGUNAAN AKTUAL MELALUI PERSEPSI KONTROL  
PERILAKU DI APLIKASI PLN MOBILE KALSELTENG**

**TESIS**

OLEH  
SINUNG MUGIAJI  
NIM: 2320318310059

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada tanggal : 21 Januari 2026

Pembimbing,



**Arief Budiman, SE, MMktg, PhD**  
NIP. 197601222000121001



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



**Dr. Meiske Claudia, SE, MM**  
NIP 197210102003122002

## PERSETUJUAN TESIS SEBELUM UJIAN

Hasil Penelitian Tesis ini Disetujui Untuk Diseminarkan  
15 Januari 2026

Pembimbing,



**Arief Budiman, SE, MMktg, PhD**  
**NIP. 197601222000121001**



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



**Dr. Meiske Claudia, SE, MM**  
**NIP 197210102003122002**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal Penelitian Tesis Ini Disetujui Untuk Diujikan  
4 Oktober 2025

Pembimbing,



**Arief Budiman, SE, MMktg, PhD**  
**NIP. 197601222000121001**



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  
9 Januari 2025

Pembimbing,



**Arief Budiman, SE, MMktg, PhD**  
**NIP. 197601222000121001**



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. 86/UN8.1.12.2/UJI-PLAGIASI/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

**SINUNG MUGIAJI**

**2320318310059**

Judul Tesis:

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN EFIKASI DIRI DIGITAL TERHADAP PENGGUNAAN AKTUAL MELALUI PERSEPSI KONTROL PERILAKU DI APLIKASI PLN  
MOBILE 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 Januari 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Arief Budiman', written in a cursive style.

**Arief Budiman, SE, MMktg, PhD**  
**NIP. 197601222000121001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

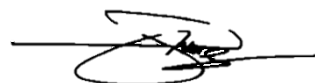
Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah **TESIS** saya yang berjudul:

*“Pengaruh Kualitas Informasi Dan Efikasi Diri Digital Terhadap Penggunaan Aktual Melalui Persepsi Kontrol Perilaku Di Aplikasi Pln Mobile 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, 17 September 2025  
Yang membuat pernyataan,



Sinung Mugiaji  
NIM: 2320318310059

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan rahmatnya sehingga penyusunan karya ilmiah thesis yang berjudul “*Peran Persepsi Kontrol Perilaku dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Informasi dan Efikasi Diri Digital terhadap Penggunaan Aktual Aplikasi PLN Mobile*”. Penyelesaian tesis ini tentu tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini. Selanjutnya dicuapkan terimakasih kepada:

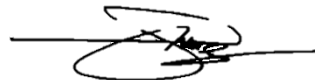
1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM sebagai Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Arief Budiman, SE, MMktg, PhD sebagai pembimbing utama yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. H. M. Riza Firdaus, SE, MM. selaku ketua penguji tesis yang telah memberikan pengarahan serta perbaikan penulisan tesis ini.
6. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si. sebagai anggota penguji tesis yang telah memberikan 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. Orang tua, istri serta anak tercinta 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 November 2025



Sinung Mugiaji  
NIM. 2320318310059

## ABSTRACT

*SINUNG MUGIAJI (NIM. 2320318310059). The Effect of Information Quality and Digital Self-Efficacy on Actual Use through Perceived Behavioral Control in the PLN Mobile Application (KALSELTEENG). Supervised by Arief Budiman, SE, MMktg, PhD.*

**Keywords:** *Information Quality, Digital Self-Efficacy, Perceived Behavioral Control, Actual Use, PLN Mobile.*

*This study analyzes the effects of information quality and digital self-efficacy on actual use of the PLN Mobile application in the KALSELTEENG area, with perceived behavioral control as a mediating variable. The study is grounded in digital public service adoption, in which high-quality information and users' confidence in the application's digital capabilities are expected to strengthen perceived control and drive sustained, real-world use of the application.*

*This research employed a quantitative approach with an explanatory associative design using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS 4.0. Data were collected from 540 PLN Mobile users across South Kalimantan and Central Kalimantan, covering 27 regencies/cities (13 in South Kalimantan and 14 in Central Kalimantan), using purposive sampling. The measurement instrument used a five-point Likert scale to assess information quality, digital self-efficacy, perceived behavioral control, and actual use.*

*The research findings indicate that information quality and digital self-efficacy have a positive effect on perceived behavioral control and actual usage, with perceived behavioral control acting as a partial mediator between information quality and digital self-efficacy on actual usage. The research model demonstrates a strong explanatory power. The recommendations emphasize improving the transparency and comprehensibility of information quality, strengthening in-app guidance and microlearning materials to aid user understanding of notifications, addressing minor technical issues, and optimizing the application in unstable network conditions to maintain perceived behavioral control and ensure more widespread actual usage across all service features.*

Banjarmasin, January 12, 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: 009/UN8.16/BS/2026

Bersama ini kami menerangkan bahwa Ringkasan bahasa Inggris dari judul Thesis:  
*“The Effect of Information Quality and Digital Self-Efficacy on Actual Use  
through Perceived Behavioral Control in the PLN Mobile Application  
(KALSELTENG)”* yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : SINUNG MUGIAJI  
Nim : 2320318310059  
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, January 12, 2026

Kepala

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

## ABSTRAK

SINUNG MUGIAJI (NIM. 2320318310059). *Pengaruh Kualitas Informasi dan Efikasi Diri Digital terhadap Penggunaan Aktual melalui Persepsi Kontrol Perilaku pada Aplikasi PLN Mobile KALSELTENG*. Arief Budiman, SE, MMktg, PhD (Pembimbing).

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas informasi dan *efikasi diri digital* terhadap penggunaan aktual aplikasi PLN Mobile pada wilayah Kalselteng dengan persepsi kontrol perilaku sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menempatkan digitalisasi layanan publik sebagai kebutuhan strategis, ketika kualitas informasi aplikasi dan keyakinan kemampuan digital pengguna membentuk rasa kendali, lalu mendorong penggunaan nyata yang berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif eksplanatori melalui *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* pada aplikasi *SmartPLS 4.0*. Data penelitian ini berasal dari 540 pengguna PLN Mobile di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah yang mencakup 27 kabupaten/kota (13 kabupaten/kota di Kalimantan Selatan dan 14 kabupaten/kota di Kalimantan Tengah) melalui teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner skala *Likert* lima poin untuk mengukur kualitas informasi, *efikasi diri digital*, persepsi kontrol perilaku, dan penggunaan aktual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *kualitas informasi* dan *efikasi diri digital* berpengaruh positif terhadap *persepsi kontrol perilaku* dan *penggunaan aktual*, di mana *persepsi kontrol perilaku* berperan sebagai mediator parsial antara *kualitas informasi* dan *efikasi diri digital* terhadap *penggunaan aktual*. Model penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang sangat kuat. Rekomendasi penelitian ini mencakup perbaikan kualitas informasi agar lebih transparan dan mudah dipahami, penguatan panduan *in-app* serta materi *microlearning* untuk memudahkan pemahaman notifikasi, penanganan kendala teknis ringan, dan optimasi aplikasi pada kondisi jaringan tidak stabil agar *persepsi kontrol perilaku* tetap terjaga dan *penggunaan aktual* lebih merata pada seluruh fitur layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Informasi, *Efikasi Diri Digital*, Persepsi Kontrol Perilaku, Penggunaan Aktual, PLN Mobile.

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TESIS SETELAH UJIAN DAN PERBAIKAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERSETUJUAN TESIS SEBELUM UJIAN .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS .....	v
SERTIFIKAT PLAGIAT.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRACT.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	17
1.3. Tujuan Penelitian.....	18
1.4. Manfaat Penelitian.....	19
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	19
1.4.2. Manfaat Praktis .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1. Kualitas Informasi .....	21
2.1.1. Pengertian Kualitas Informasi .....	21
2.1.2. Teori Dasar Kualitas Informasi .....	22
2.1.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Informasi .....	23
2.2. Efikasi Diri Digital ( <i>Digital Self-Efficacy</i> ).....	25
2.2.1. Pengertian Efikasi Diri Digital .....	25
2.2.2. Teori Dasar Efikasi Diri Digital .....	26
2.2.3. Dimensi dan Indikator Efikasi Diri Digital .....	28
2.3. Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control/PBC</i> ) .....	30
2.3.1. Pengertian Persepsi Kontrol Perilaku .....	30
2.3.2. Teori Dasar Persepsi Kontrol Perilaku .....	30
2.3.3. Dimensi dan Indikator Persepsi Kontrol Perilaku .....	32
2.4. Penggunaan Aktual ( <i>Actual Usage</i> ) .....	33
2.4.1. Pengertian Penggunaan Aktual.....	33
2.4.2. Teori Dasar Penggunaan Aktual.....	34
2.4.3. Dimensi dan Indikator Penggunaan Aktual.....	35
2.5. Keterkaitan Antarvariabel .....	37
2.5.1. Hubungan Kualitas Informasi dengan Penggunaan Aktual.....	37

2.5.2. Hubungan Kualitas Informasi dengan Persepsi Kontrol Perilaku .....	38
2.5.3. Hubungan Efikasi Diri Digital dengan Penggunaan Aktual .....	39
2.5.4. Hubungan Efikasi Diri Digital dengan Persepsi Kontrol Perilaku .....	40
2.5.5. Hubungan Persepsi Kontrol Perilaku dengan Penggunaan Aktual .....	41
2.5.6. Peran Mediasi Persepsi Kontrol Perilaku pada Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aktual .....	41
2.5.7. Peran Mediasi Persepsi Kontrol Perilaku pada Pengaruh Efikasi Diri Digital terhadap Penggunaan Aktual .....	42
2.6. Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Kerangka konseptual .....	44
3.2. Hipotesis Penelitian .....	47
3.2.1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aktual .....	48
3.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>PBC</i> ) .....	49
3.2.3. Pengaruh Efikasi Diri Digital terhadap Penggunaan Aktual .....	50
3.2.4. Pengaruh Efikasi Diri Digital terhadap Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>PBC</i> ) .....	51
3.2.5. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>PBC</i> ) terhadap Penggunaan Aktual .....	51
3.2.6. Peran Mediasi <i>PBC</i> pada Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aktual .....	52
3.2.7. Peran Mediasi <i>PBC</i> pada Pengaruh Efikasi Diri Digital terhadap Penggunaan Aktual .....	53
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Jenis dan Tempat Penelitian .....	55
4.1.1. Jenis Penelitian .....	55
4.1.2. Tempat Penelitian .....	56
4.2. Unit Analisis .....	57
4.3. Populasi dan Ukuran Sampel .....	58
4.4. Metode Pengambilan Sampel .....	59
4.5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	61
4.5.1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	61
4.5.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	62
4.6. Pengukuran Variabel .....	62
4.7. Metode Pengumpulan Data .....	64
4.8. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesa .....	65
4.8.1. Statistik Deskriptif .....	65
4.8.2. Analisis Jalur dengan PLS-SEM .....	66
4.8.3. Pengujian Hipotesis .....	68
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>70</b>
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	70
5.1.1. Profil PT PLN (Persero) UID Kalselteng .....	71

5.1.2.	Gambaran Wilayah Layanan PLN UID Kalselteng.....	71
5.1.3.	Deskripsi Aplikasi PLN Mobile .....	72
5.1.4.	Ruang Lingkup Layanan dan Fitur Utama PLN Mobile .....	73
5.1.5.	Alur Penggunaan Aplikasi oleh Pelanggan ( <i>customer journey</i> ).....	73
5.1.6.	Kanal Informasi dan Mekanisme Penyajian Informasi pada PLN Mobile.....	74
5.1.7.	Kebijakan dan Praktik Keamanan Data ( <i>security</i> dan <i>privacy</i> ) .....	74
5.2.	Karakteristik Responden Penelitian .....	75
5.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi .....	76
5.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (Kota/Kabupaten) .....	76
5.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	78
5.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
5.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	80
5.2.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Penggunaan Aplikasi <i>PLN Mobile</i> .....	82
5.2.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi <i>PLN Mobile</i> .....	83
5.3.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	84
5.3.1.	Deskripsi Responden terhadap Variabel Kualitas Informasi ( <i>information quality</i> ).....	86
5.3.2.	Deskripsi Responden terhadap Variabel Efikasi Diri Digital ( <i>digital self-efficacy</i> ).....	89
5.3.3.	Deskripsi Responden terhadap Variabel Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control</i> ) .....	92
5.3.4.	Deskripsi Responden terhadap Variabel Penggunaan Aktual ..	95
5.4.	Hasil Uji PLS-SEM.....	98
5.4.1.	Uji <i>Outer Model</i> .....	100
5.4.2.	Uji <i>Inner Model</i> .....	108
5.5.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	114
5.5.1.	Hasil Model Secara Langsung .....	115
5.5.2.	Hasil Model Secara Tidak Langsung.....	117
5.5.3.	Hasil Pengujian Model Total <i>Effect</i> .....	119
5.6.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	120
5.6.1.	Pengaruh Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) terhadap Penggunaan Aktual ( <i>Actual Use</i> ) Aplikasi PLN Mobile KALSELTENG .....	120
5.6.2.	Pengaruh Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) terhadap Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control/PBC</i> ) Pengguna PLN Mobile KALSELTENG .....	122
5.6.3.	Pengaruh Efikasi Diri Digital ( <i>Digital Self-Efficacy</i> ) terhadap Penggunaan Aktual ( <i>Actual Use</i> ) Aplikasi PLN Mobile KALSELTENG .....	125
5.6.4.	Pengaruh Efikasi Diri Digital ( <i>Digital Self-Efficacy</i> ) terhadap Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control/PBC</i> ) Pengguna PLN Mobile KALSELTENG .....	127

5.6.5. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control/PBC</i> ) terhadap Penggunaan Aktual ( <i>Actual Use</i> ) Aplikasi PLN Mobile KALSELTENG.....	129
5.6.6. Peran Mediasi Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control/PBC</i> ) pada Pengaruh Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) terhadap Penggunaan Aktual ( <i>Actual Use</i> ) PLN Mobile KALSELTENG .....	132
5.6.7. Peran Mediasi Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control/PBC</i> ) pada Pengaruh Efikasi Diri Digital ( <i>Digital Self-Efficacy</i> ) terhadap Penggunaan Aktual ( <i>Actual Use</i> ) PLN Mobile KALSELTENG.....	135
5.7. Implikasi Hasil Penelitian .....	137
5.7.1. Implikasi Teoritis .....	138
5.7.2. Implikasi Praktis .....	144
5.8. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	147
5.8.1. Keterbatasan Penelitian .....	147
5.8.2. Saran Penelitian Selanjutnya .....	148
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	 150
6.1 Kesimpulan.....	150
6.2 Saran.....	151
 DAFTAR PUSTAKA .....	 154
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	161

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research Gap Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 1.2	Research Gap Perbedaan Variabel Penelitian.....	12
Tabel 1.3	Research Gap Metode Analisis Data dan Teknik Sampling .....	14
Tabel 4.4	Distribusi Kuota Sampel Penelitian .....	61
Tabel 5.5	Skala Sikap/Persepsi untuk Variabel X1, X2, dan Z .....	63
Tabel 6.6	Skala Frekuensi untuk Variabel Y .....	64
Tabel 5.7	Distribusi Responden Berdasarkan Provinsi.....	76
Tabel 5.8	Distribusi Responden Berdasarkan Domisili (Kota/Kabupaten) .....	77
Tabel 5.9	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 5.10	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 5.11	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	81
Tabel 5.12	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile .....	83
Tabel 5.13	Klasifikasi Kategori Penilaian Rata-rata Jawaban Responden .....	86
Tabel 5.14	Hasil Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	87
Tabel 5.15	Hasil Responden Terhadap Variabel Efikasi Diri Digital ( <i>digital self- efficacy</i> ).....	90
Tabel 5.16	Hasil Responden Terhadap Variabel Persepsi Kontrol Perilaku ( <i>Perceived Behavioral Control</i> ).....	93
Tabel 5.17	Hasil Responden Terhadap Variabel Penggunaan Aktual .....	95
Tabel 5.18	Hasil Uji <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i> .....	102
Tabel 5.19	Hasil Uji <i>Convergent Validity (Average Variance Extracted)</i> .....	104
Tabel 5.20	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) .....	106
Tabel 5.21	Hasil Uji Reliabilitas .....	107
Tabel 5.22	Hasil <i>R-Squared</i> .....	109

Tabel 5.23 Hasil <i>F-Square</i> .....	110
Tabel 5.24 Hasil Uji <i>Path Coefficients</i> (Pengaruh Langsung).....	116
Tabel 5.25 Hasil Uji <i>Specific Indirect Effect</i> (Pengaruh Tidak Langsung).....	118
Tabel 5.26 Hasil Uji Total <i>Effects</i> .....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	47
Gambar 5.2 Bagan Model Pengukuran dan Model Struktural PLS-SEM .....	99
Gambar 5.3 Hasil Uji Metode <i>Bootstrapping</i> .....	115

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Penelitian Terdahulu .....	162
Lampiran II Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	165
Lampiran III Kuesioner (Instrumen Penelitian).....	167
Lampiran IV Tabulasi Hasil Data Penelitian .....	176
Lampiran V Hasil <i>Output</i> SMARTPLS 4.0.....	207