

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI CONTINUOUS
INTENTION PADA PENGGUNA
PLN MOBILE MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

TESIS



Diajukan Oleh:

ADE OKTARIZAL PUTRA
2120522039

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI CONTINUOUS
INTENTION PADA PENGGUNA
PLN MOBILE MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

ADE OKTARIZAL PUTRA
2120522039

Pembimbing I : Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

Pembimbing II : Dr. Eri Besra, SE, MM

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUOUS INTENTION* PADA PENGGUNA
PLN MOBILE MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

Tesis Oleh Ade Oktarizal Putra
Pembimbing 1 : Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE., MM
Pembimbing 2 : Dr. Eri Besra, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *Continuous Intention* dan *Use Behavior* pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Sumatera Barat. Latar belakangnya adalah rendahnya pengguna aktif aplikasi dibandingkan jumlah pengguna terdaftar, mengindikasikan tantangan dalam mendorong penggunaan berkelanjutan. Mengadopsi model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang diperluas dengan variabel *Trust*, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pendorong utama keberlanjutan penggunaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain eksplanatori. Sampel terdiri dari 370 pengguna PLN Mobile di Sumatera Barat yang telah menggunakan aplikasi dalam 3 bulan terakhir, dipilih melalui purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Intention*. *Facilitating Conditions* dan *Habit* juga berpengaruh positif signifikan langsung terhadap *Use Behavior*. *Continuous Intention* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *Use Behavior* dan memediasi secara signifikan pengaruh *Trust* terhadap *Use Behavior*. Kesimpulannya, model UTAUT2 yang diperluas dengan *Trust* secara komprehensif menjelaskan *Continuous Intention* dan *Use Behavior* aplikasi PLN Mobile. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi PT PLN untuk meningkatkan keterlibatan pengguna.

**Kata kunci : *Continuous Intention* , *Use Behavior*, *PLN Mobile*, *UTAUT2*,
Trust, *SEM-PLS***

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE *CONTINUOUS INTENTION* IN USERS PLN MOBILE USING UTAUT 2 MODEL

Thesis by Ade Oktarizal Putra
Advisor 1: Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM
Advisor 2: Dr. Eri Besra, SE, MM

ABSTRAK

This study analyzes the factors that influence *Continuous Intention* and *Use Behavior* in users of the PLN Mobile application in West Sumatra. The background is the low number of active users of the application compared to the number of registered users, indicating challenges in encouraging sustainable use. Adopting the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model extended with the *Trust* variable, this study aims to identify the main drivers of continued use. The research method used is quantitative with an explanatory design. The sample consisted of 370 PLN Mobile users in West Sumatra who had used the application in the last 3 months, selected through purposive sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The results showed that *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, and *Trust* have a positive and significant effect on *Continuous Intention*. *Facilitating Conditions* and *Habit* also have a significant positive effect directly on *Use Behavior*. *Continuous Intention* is proven to have a significant positive effect on *Use Behavior* and significantly mediates the effect of *Trust* on *Use Behavior*. In conclusion, the UTAUT2 model extended with *Trust* comprehensively explains *Continuous Intention* and *Use Behavior* of the PLN Mobile application. These findings provide important implications for PT PLN to improve user engagement.

Keywords : *Continuous Intention* , *Use Behavior*, PLN Mobile, UTAUT2, *Trust*, SEM-PLS