

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PENGUNAAN APLIKASI *MOBILE* CGV CINEMAS INDONESIA
PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN DENGAN MODEL UTAUT 2**

SKRIPSI

Oleh:

ALDI PARSAORAN MARTIN

NIM: 202112212

SYAFWELDY SIHOMBING

NIM: 202112027



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE USE OF THE CGV
MOBILE APPLICATION AMONG USERS IN MEDAN CITY USING
THE UTAUT 2 MODEL**

FINAL RESEARCH

By:

**ALDI PARSAORAN MARTIN
ID NUMBER: 202112212
SYAFWELDY SIHOMBING
ID NUMBER: 202112027**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PENGUNAAN APLIKASI *MOBILE* CGV CINEMAS INDONESIA PADA
PENGGUNA DI KOTA MEDAN DENGAN MODEL UTAUT 2**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi


Oleh:


ALDI PARSAORAN MARTIN
NIM: 202112212
SYAFWELDY SIHOMBING
NIM: 202112027

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.


Riche, S.Kom., M.MSI.

Medan, 5 Agustus 2024
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi




Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Aldi Parsaoran Martin
NIM : 202112212

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi *Mobile* CGV CINEMAS INDONESIA Pada Pengguna Di Kota Medan Dengan Model UTAUT 2
Tempat Penelitian : Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan
No. Telp. Tempat Penelitian :

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Aldi Parsaoran Martin

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Syafweldy Sihombing
NIM : 202112027

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi *Mobile* CGV CINEMAS INDONESIA Pada Pengguna Di Kota Medan Dengan Model UTAUT 2
Tempat Penelitian : Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan
No. Telp. Tempat Penelitian :

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Syafweldy Sihombing

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* CGV CINEMAS INDONESIA PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN DENGAN MODEL UTAUT 2

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan model UTAUT 2 untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Kota Medan dalam menggunakan aplikasi mobile CGV Cinemas Indonesia. Variabel-variabel yang dianalisis meliputi variabel independent, seperti Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit, serta dua variabel dependen, yaitu Behavioral Intention dan Use Behavior, dan tiga variabel moderasi, yaitu Usia, Jenis Kelamin, dan Pengalaman. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar via Google Form, dengan total 384 sampel yang dianalisis menggunakan teknik PLS-SEM melalui aplikasi SmartPLS4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 hipotesis yang diajukan, 7 hipotesis diterima dan 8 hipotesis ditolak. Variabel yang mempengaruhi behavioral intention pada aplikasi mobile CGV Cinemas Indonesia adalah performance expectancy, hedonic motivation, dan habit. Sementara itu, variabel yang mempengaruhi use behavior adalah facilitating conditions, habit, dan behavioral intention. Variabel moderasi, yaitu gender yang mempengaruhi behavioral intention melalui facilitating conditions.

Kata kunci: CGV Cinemas Indonesia, Aplikasi Mobile, UTAUT 2, SmartPLS 4

ABSTRACT

This study uses the UTAUT 2 model to examine the factors that influence the interest of the Medan City community in using the CGV Cinemas Indonesia mobile application. The variables analyzed include independent variables, such as Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, and Habit, as well as two dependent variables, namely Behavioral Intention and Use Behavior, and three moderating variables, namely Age, Gender, and Experience. Data was collected through a questionnaire distributed via Google Form, with a total of 384 samples analyzed using the PLS-SEM technique through the SmartPLS4 application. The results showed that of the 15 hypotheses proposed, 7 hypotheses were accepted and 8 hypotheses were rejected. The variables that influence behavioral intention in the CGV Cinemas Indonesia mobile application are performance expectancy, hedonic motivation, and habit. Meanwhile, the variables that influence use behavior are facilitating conditions, habit, and behavioral intention. The moderating variable, gender affects behavioral intention through facilitating conditions.

Keywords: CGV Cinemas Indonesia, Mobile Application, UTAUT 2, SmartPLS 4

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Aplikasi *Mobile* CGV Cinemas Indonesia Pada Pengguna Di Kota Medan Dengan Model UTAUT 2**”.

Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana S-1 Sistem Informasi pada Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Maka, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran penulisan tugas akhir ini baik berupa dukungan, doa, nasihat, dan bantuan dari pihak lainnya yang telah memberikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Riche S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Wali Kelas SI-A Pagi
7. Bapak Afen Prana Utama Sembiring, S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 1
8. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing 2
9. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil.
10. Kepada Orang tua Syafweldy Sihombing yang tersayang, bapak B. Sihombing dan Ibu R. Hasibuan yang telah memberikan dukungan, doa, nasihat, dan motivasi.
11. Kepada Orang tua Aldi Parsaoran Martin yang tersayang, bapak D. Purba dan Ibu B. Simatupang yang telah memberikan dukungan, doa, nasihat, dan motivasi.
12. Kepada Saudara kandung Syafweldy Sihombing, abang Hardy Sihombing, kakak Yulianty Sihombing dan Dayani Sihombing yang telah memberikan dukungan, motivasi dan bantuan kepada penulis.

13. Kepada Saudara kandung Aldi Parsaoran Martin, adik Ruth Sani Purba dan Yeremi Purba yang telah memberikan dukungan, motivasi dan bantuan kepada penulis.
14. Seluruh mahasiswa/i Universitas Mikroskil angkatan 2020
15. Teristimewa kepada Elsa Safitri Siadari yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
16. Kepada seluruh teman yang ada di Victoria Kost, yaitu Bekkam, Joel, Marthin, Manuel dan Ipeng yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Meski demikian, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan baik serta berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat memberikan bantuan dan manfaat kepada pembaca dan bagi yang membutuhkan di masa yang akan datang. Terima kasih.



Medan, 5 Agustus 2024

Penulis,

Aldi Parsaoran Martin

Syafweldy Sihombing

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
BAB II	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>E-commerce</i>	7
2.1.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	9
2.1.3 CGV Cinemas Indonesia.....	9
2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Techonology (UTAUT)</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Hipotesis.....	19
2.3.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	19
2.3.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	19
2.3.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	20
2.3.4 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>	20
2.3.5 Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	21
2.3.6 Pengaruh <i>Price Value</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	21
2.3.7 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>	21
2.3.8 <i>Age, Gender</i> dan <i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	22
2.3.8.1 <i>Age</i> memoderasi pengaruh antara <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	22
2.3.8.2 <i>Gender</i> memoderasi pengaruh antara <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	23

2.3.8.3	<i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	23
2.3.9	<i>Age, Gender</i> dan <i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	23
2.3.9.1	<i>Age</i> memoderasi pengaruh antara <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.3.9.2	<i>Gender</i> memoderasi pengaruh antara <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.3.9.3	<i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.3.10	<i>Age</i> dan <i>Gender</i> memoderasi pengaruh antara <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.10.1	<i>Age</i> memoderasi pengaruh antara <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.10.2	<i>Gender</i> memoderasi pengaruh antara <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.11	<i>Age, Gender</i> dan <i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.11.1	<i>Age</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
2.3.11.2	<i>Gender</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
2.3.11.3	<i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
2.3.12	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	27
2.3.13	<i>Age, Gender</i> dan <i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	27
2.3.13.1	<i>Age</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	27
2.3.13.2	<i>Gender</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	27
2.3.13.3	<i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	28
2.3.14	<i>Experience</i> memoderasi pengaruh antara <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	28
BAB III	29
3.1	Tahapan Penelitian.....	29
3.1.1	Identifikasi Masalah.....	30
3.1.2	Penelitian Pustaka	30
3.1.3	Penentuan Populasi dan Sampel	31
3.1.4	Perancangan Kuesioner.....	31

3.1.5	Pengolahan dan Analisis Data.....	31
3.1.6	Penyusunan Laporan.....	31
3.2	Objek Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Variabel Independen, Dependen, dan Moderator	33
3.4.1	Variabel Independen.....	34
3.4.2	Variabel Dependen	34
3.4.3	Variabel Moderator	34
3.5	Metode Pengumpulan Data	38
3.6	Metode Analisis Data	39
3.6.1	Statistik Deskriptif	39
3.6.2	<i>Outer Model</i>	39
3.6.3	<i>Inner Model</i>	40
3.6.4	Pengujian Hipotesis	41
BAB IV	42
4.1	Hasil	42
4.2	Analisis Data.....	44
4.2.1	Analisis <i>Outer Model</i>	45
4.2.2	Analisis <i>Inner Model</i>	51
4.3	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis Penelitian	55
4.4	Rekomendasi Hasil Hipotesis.....	73
BAB V	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.1	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> Pemesanan Tiket Bioskop	2
Gambar 2. 1 Model Konseptual UTAUT	11
Gambar 2. 2 Model Konseptual UTAUT 2	12
Gambar 3. 1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	30
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. 2 Usia	43
Gambar 4. 3 Pekerjaan	44
Gambar 4. 4 Diagram Path.....	45



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian-Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3. 2	Penilaian Skala Likert	39
Tabel 4. 1	Hasil Pengujian Convergent Validity	46
Tabel 4. 2	Hasil Uji Cross Loading Variabel Independen dan Dependen	47
Tabel 4. 3	Hasil Uji Cross Loading Variabel Moderasi	49
Tabel 4. 4	Uji Composite Reliability	50
Tabel 4. 5	Hasil Uji R-Square	51
Tabel 4. 6	Hasil Uji Q-Square	52
Tabel 4. 7	Hasil Pengujian Path Coefficient	53
Tabel 4. 8	Hasil Pengujian T-Statistic	55
Tabel 4. 9	Rekap Hasil Pengujian Hipotesis	56
Tabel 4. 10	Ringkasan Pengujian H1	57
Tabel 4. 11	Ringkasan Pengujian H2	57
Tabel 4. 12	Ringkasan Pengujian H3	58
Tabel 4. 13	Ringkasan Pengujian H4	59
Tabel 4. 14	Ringkasan Pengujian H4a	59
Tabel 4. 15	Ringkasan Pengujian H4b	60
Tabel 4. 16	Ringkasan Pengujian H4c	61
Tabel 4. 17	Ringkasan Pengujian H5	61
Tabel 4. 18	Ringkasan Pengujian H6	62
Tabel 4. 19	Ringkasan Pengujian H6a	63
Tabel 4. 20	Ringkasan Pengujian H6b	63
Tabel 4. 21	Ringkasan Pengujian H6c	64
Tabel 4. 22	Ringkasan Pengujian H7	65
Tabel 4. 23	Ringkasan Pengujian H7a	65
Tabel 4. 24	Ringkasan Pengujian H7b	66
Tabel 4. 25	Ringkasan Pengujian H8	67
Tabel 4. 26	Ringkasan Pengujian H8a	67
Tabel 4. 27	Ringkasan Pengujian H8b	68
Tabel 4. 28	Ringkasan Pengujian H8c	69
Tabel 4. 29	Ringkasan Pengujian H9	69
Tabel 4. 30	Ringkasan Pengujian H9a	70
Tabel 4. 31	Ringkasan Pengujian H9b	70
Tabel 4. 32	Ringkasan Pengujian H9c	71
Tabel 4. 33	Ringkasan Pengujian H10	72
Tabel 4. 34	Ringkasan Pengujian H10a	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar	85
Lampiran 2 Bukti Pelaksanaan dengan Mitra	88
Lampiran 3 Rancangan Kuesioner	89
Lampiran 4 Data Responden.....	93
Lampiran 5 Hasil Pengujian Menggunakan SmartPLS Versi 4	107



UNIVERSITAS MIKROSKIL