

**EVALUASI PENERIMAAN TIKTOK SHOP PADA GENERASI Z DI KOTA
MEDAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2**

SKRIPSI

Oleh:

NICHEN ELSIS PUTRI ZAGOTO

NIM. 221120578

SHERLY TANIA

NIM. 221120275



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**EVALUATION OF TIKTOK SHOP ACCEPTANCE AMONG GENERATION-Z IN
MEDAN CITY USING THE UTAUT2 MODEL**

FINAL RESEARCH

By:

NICHEN ELSIS PUTRI ZAGOTO

ID NUMBER. 221120578

SHERLY TANIA

ID NUMBER. 221120275



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**EVALUASI PENERIMAAN TIKTOK SHOP PADA GENERASI-Z DI KOTA
MEDAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2**

SKRIPSI

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

Oleh:

NICHEN ELSIS PUTRI ZAGOTO
NIM. 221120578
SHERLY TANIA
NIM. 221120275

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


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

Dosen Pembimbing II,


Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I.

Medan, 20 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


Tri Wulandari Ginting, 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 : Nichen Elsis Putri Zagoto
NIM : 221120578

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

Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan TikTok Shop pada Generasi Z di Kota Medan Menggunakan Model UTAUT2

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
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, 06 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,

Nichen Elsis Putri Zagoto

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Sherly Tania
NIM : 221120275

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

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Penerimaan TikTok Shop pada Generasi Z di Kota Medan Menggunakan Model UTAUT2

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

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, 06 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Sherly Tania

EVALUASI PENERIMAAN TIKTOK SHOP PADA GENERASI Z DI KOTA MEDAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan TikTok Shop pada Generasi Z di Kota Medan menggunakan model UTAUT2. Dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan TikTok Shop sebagai platform social commerce di Indonesia, namun masih terbatas penelitian yang mengkaji faktor-faktor penerimaan teknologi pada segmen Generasi Z, khususnya di kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 388 responden Generasi Z berusia 18-29 tahun yang berdomisili di Kota Medan dan pernah melakukan pembelian melalui TikTok Shop. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4, serta pengujian moderasi menggunakan Multi-Group Analysis (MGA) terhadap variabel Gender dan Experience. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Price Value, dan Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention, sedangkan Hedonic Motivation tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu, Facilitating Conditions, Habit, dan Behavioral Intention terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Hasil uji moderasi membuktikan bahwa Gender memoderasi hubungan Facilitating Conditions dan Hedonic Motivation terhadap Behavioral Intention, serta Habit terhadap Use Behavior dengan pengaruh lebih kuat pada perempuan. Experience memoderasi hubungan Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior dengan pengaruh lebih kuat pada pengguna berpengalaman. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan model UTAUT2 pada konteks social commerce dan implikasi praktis bagi pengembang platform dalam meningkatkan penerimaan pengguna.

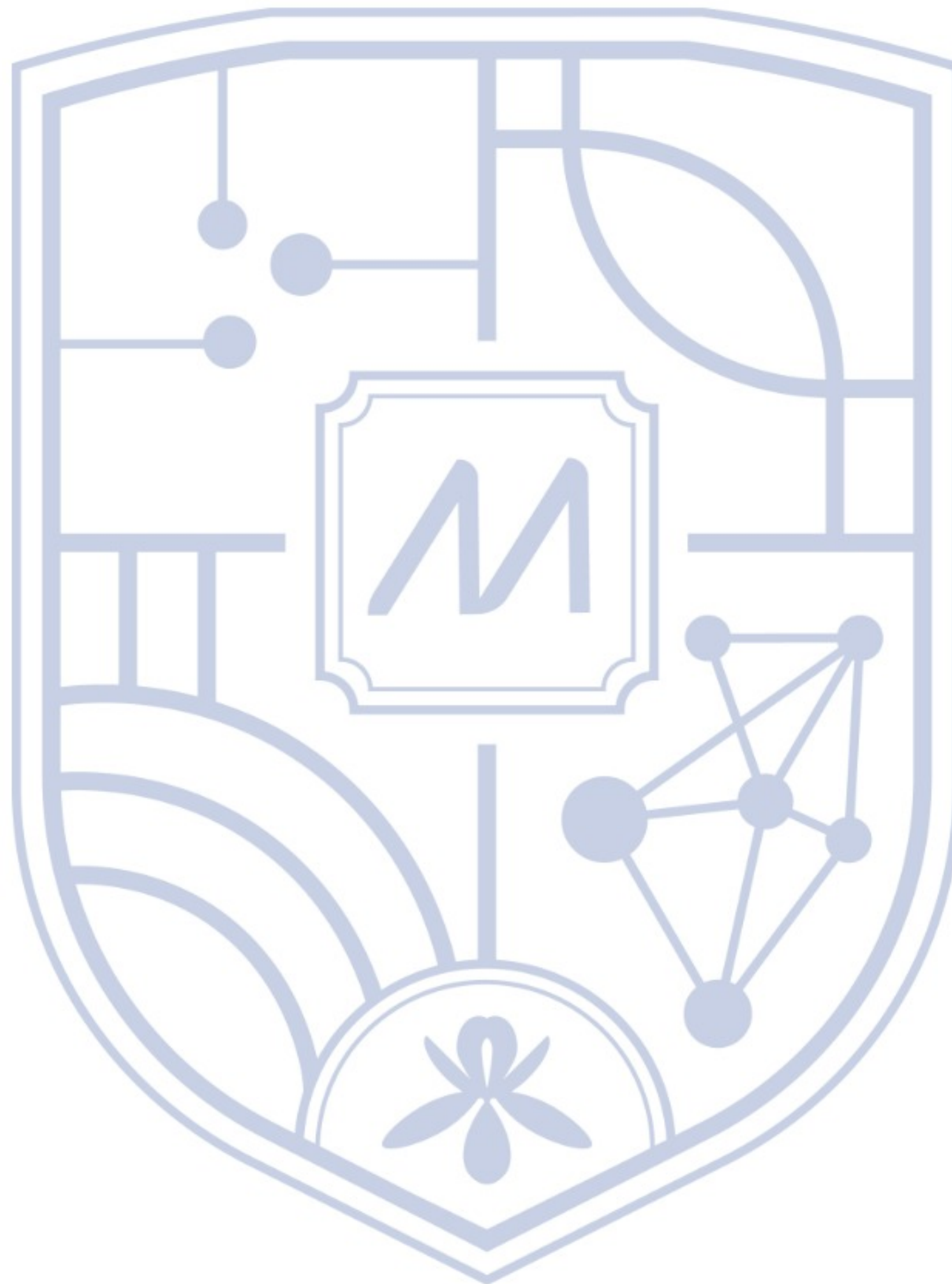
Kata kunci: *TikTok Shop; Generasi Z; UTAUT2; Penerimaan Teknologi; Social Commerce*

Abstract

This study aims to examine the factors influencing user acceptance of TikTok Shop among Generation Z in Medan City using the UTAUT2 model. This study was motivated by the rapid growth of TikTok Shop as a social commerce platform in Indonesia. However, studies examining the factors influencing technology acceptance among Generation Z, particularly in Medan City, remain limited. This study employed a quantitative approach using a survey method administered to 388 Generation Z respondents aged 18–29 years who reside in Medan City and have made purchases through TikTok Shop. The data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4 software, and moderation testing was conducted using Multi-Group Analysis (MGA) on the Gender and Experience variables. The results indicate that Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Price Value, and Habit have a positive and significant effect on Behavioral Intention, whereas Hedonic Motivation has no significant effect. Meanwhile, Facilitating Conditions, Habit, and Behavioral Intention have a positive and significant effect on Use Behavior. Moderation test results demonstrate that gender moderates the relationships between Facilitating

Conditions and Hedonic Motivation with Behavioral Intention, as well as the relationship between Habit and Use Behavior, with stronger effects among females. Experience moderates the relationship between Facilitating Conditions and Behavioral Intention and the relationship between Behavioral Intention and Use Behavior, with stronger effects among experienced users. This study contributes to the development of the UTAUT2 model in the context of social commerce and provides practical implications for platform developers in improving user acceptance.

Keywords: *TikTok Shop; Generation Z; UTAUT2; Technology Acceptance; Social Commerce*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Evaluasi Penerimaan TikTok Shop pada Generasi Z di Kota Medan Menggunakan Model UTAUT2”.

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

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih 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. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I. Ph. D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak/Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh teman dan sahabat dekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

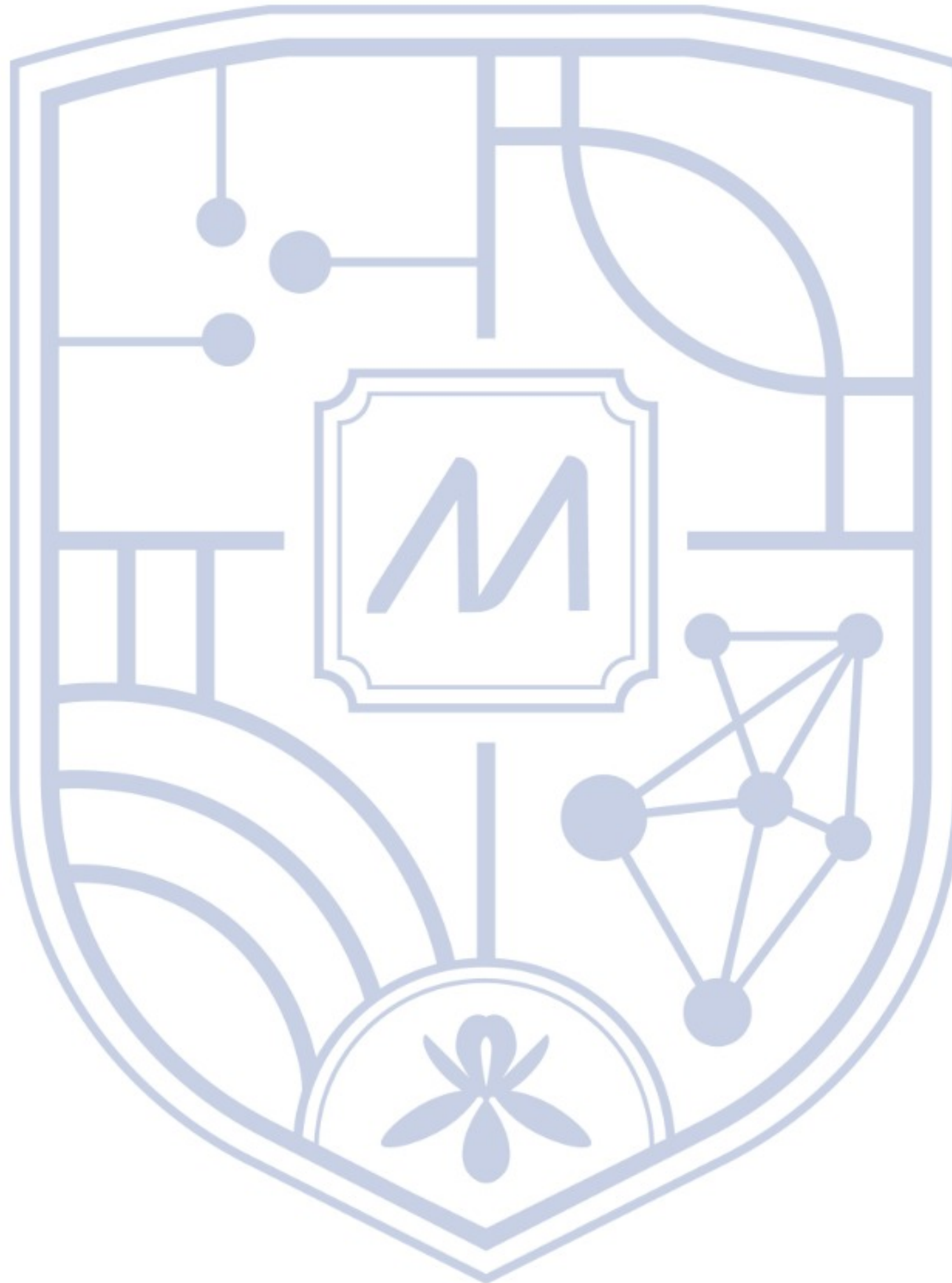
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini serta berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

Medan, 01 Juli 2026

Penulis,

Nichen Elsis Putri Zagoto

Sherly Tania

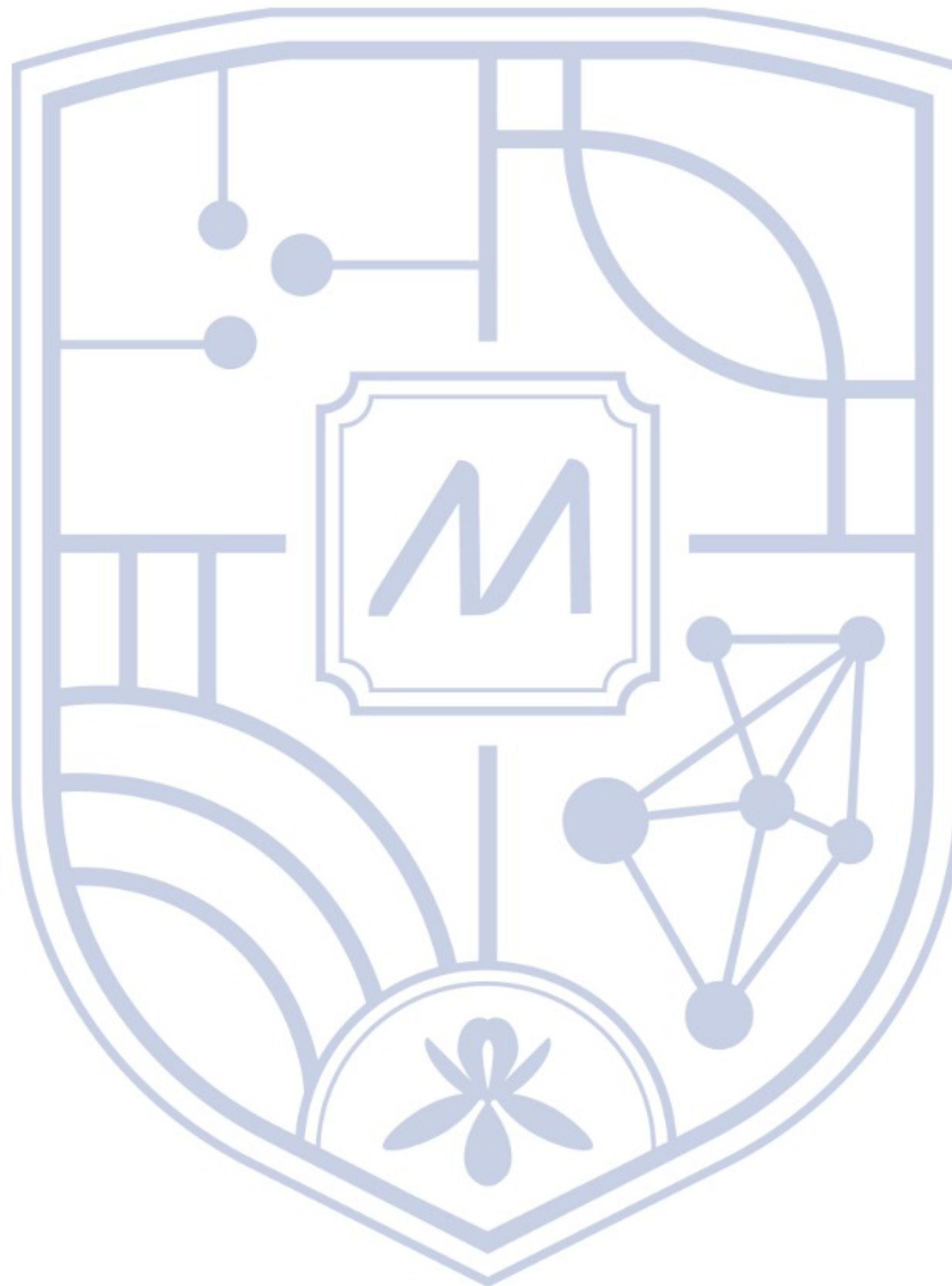


DAFTAR ISI

Abstrak	6
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 E-commerce dan Perkembangan Belanja Online di Indonesia	7
2.1.2 TikTok Shop sebagai Platform Social Commerce	9
2.1.3 Karakteristik Konsumen Generasi Z	12
2.1.4 Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	13
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.4.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	30
2.4.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	30
2.4.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	31
2.4.4 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	32
2.4.5 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	32
2.4.6 Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	33
2.4.7 Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	33
2.4.8 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	34
2.4.9 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	35
2.4.10 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	35
2.4.11 Pengaruh Moderasi <i>Gender</i>	36
2.4.12 Pengaruh <i>Experience</i>	39
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	42

3.1 Tahapan Penelitian.....	42
3.1.1 Menganalisis Masalah	42
3.1.2 Penentuan Populasi	43
3.1.3 Menyusun Kuesioner	43
3.1.4 Membagikan Kuesioner	43
3.1.5 Mengumpulkan Kuesioner dan Mengolah Data	43
3.1.6 Analisis Hasil dan Pengambilan Keputusan.....	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.3 Objek Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	47
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	55
3.7.2 SEM-PLS	55
3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran.....	56
3.7.4 Evaluasi Model Struktural.....	57
3.7.5 Teknik Moderasi menggunakan MGA	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil	59
4.1.1 Hasil <i>Pilot Study</i>	59
4.1.2 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	63
4.1.3 Karakteristik Responden	63
4.2 Analisis Data.....	65
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
4.3.1 Uji Convergent Validity.....	67
4.3.2 Uji <i>Discriminant Validity</i>	68
4.3.3 Uji <i>Composite Reliability</i>	70
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71
4.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R-Square(R ²)).....	72
4.4.2 Uji <i>Predictive Relevance (Q-Square(Q²))</i>	72
4.4.3 Uji Hipotesis.....	73
4.5 Uji Moderasi	75
4.6 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	98

5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Fitur Rekomendasi	10
Gambar 2.2 Tampilan Fitur Keranjang Belanja	11
Gambar 2.3 Tampilan Fitur Daftar Pesanan	12
Gambar 2.4 Kerangka UTAUT2	15
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Objek Penelitian TikTok Shop	45
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	66
Gambar 4.4 <i>Diagram Path</i>	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 3.2 Variabel Bebas.....	47
Tabel 3.3 Variabel Terikat.....	53
Tabel 4. 1 <i>Outer Loading Pilot Study</i>	59
Tabel 4. 2 Hasil Reliability dan Validity Pilot Study	61
Tabel 4. 3 Hasil <i>Pilot Study Valid</i>	61
Tabel 4. 4 Hasil Pengumpulan Data	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen	68
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> Variabel Independen dan Dependen	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> Variabel Moderasi	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>R-Square</i>	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	73
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis.....	74
Tabel 4. 12 Hasil <i>Compositional Invariance Gender</i>	76
Tabel 4. 13 Hasil <i>Compositional Invariance Experience</i>	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji MGA <i>Gender</i>	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji MGA <i>Experience</i>	78
Tabel 4. 16 Hasil Uji H1.....	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji H2.....	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji H3.....	80
Tabel 4. 19 Hasil Uji H4.....	81
Tabel 4. 20 Hasil Uji H5.....	82
Tabel 4. 21 Hasil Uji H6.....	84
Tabel 4. 22 Hasil Uji H7.....	85
Tabel 4. 23 Hasil Uji H8.....	86
Tabel 4. 24 Hasil Uji H9.....	87
Tabel 4. 25 Hasil Uji H10.....	88
Tabel 4. 26 Hasil Uji H11a.....	89
Tabel 4. 27 Hasil Uji H11b.....	90
Tabel 4. 28 Hasil Uji H11c.....	91
Tabel 4. 29 Hasil Uji H11d.....	92
Tabel 4. 30 Hasil Uji H11e.....	93
Tabel 4. 31 Hasil Uji H12a.....	93
Tabel 4. 32 Hasil Uji H12b.....	94
Tabel 4. 33 Hasil Uji H12c.....	95
Tabel 4. 34 Hasil Uji H12d.....	96
Tabel 4. 35 Hasil Uji H12e.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.....	106
Lampiran 5.1 Kuesioner <i>Google Form</i>	106
Lampiran 5.2 Outer Loading	109
Lampiran 5.3 Link Excel Responden	109

