



SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN APLIKASI RILIV
MENGUNAKAN UTAUT2**

ABRILA FATZALI
NPM 21082010151

DOSEN PEMBIMBING
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN APLIKASI RILIV
MENGUNAKAN UTAUT2**

ABRILA FATZALI
NPM 21082010151

DOSEN PEMBIMBING
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

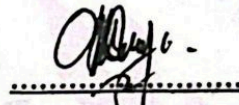
LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI RILIV MENGGUNAKAN UTAUT 2

Oleh :
ABRILA FATZALI
NPM. 21082010151

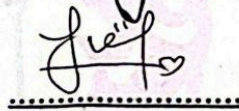
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 21 Mei 2025.

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
NIP. 19871015 2022032005



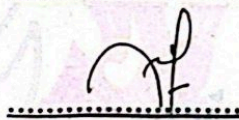
(Pembimbing I)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 19930316 2019032020



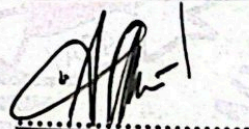
(Pembimbing II)

Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom
NIP. 198705192018031001



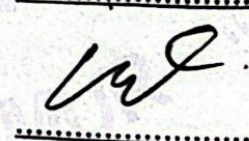
(Ketua Penguji)

Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NIP. 198107042021212011



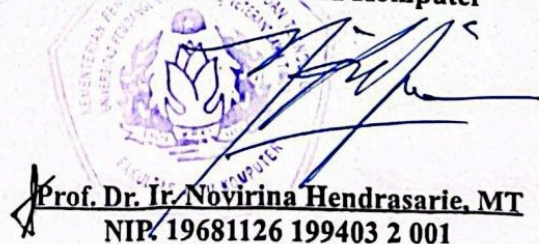
(Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom
NIP. 199810202024062002



(Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



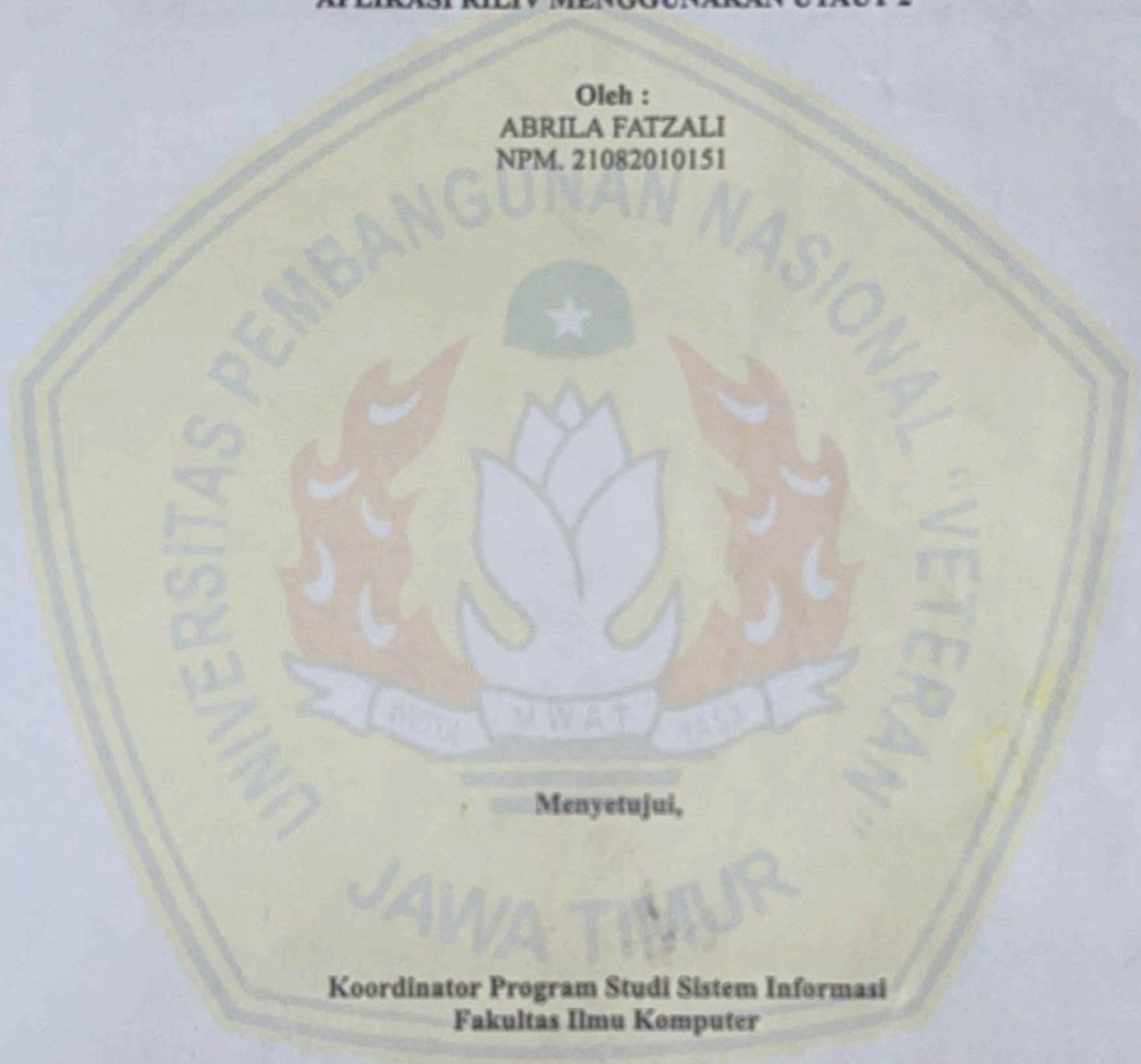
Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 199403 2 001

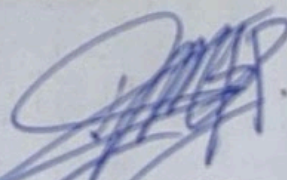
Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN
APLIKASI RILIV MENGGUNAKAN UTAUT 2**

Oleh :
ABRILA FATZALI
NPM. 21082010151




Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 198511 242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abrila Fatzali
NPM : 21082010151
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 17 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



ABRILA FATZALI
NPM. 21082010151

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi Rilis Menggunakan UTAUT 2” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Edy Sistono dan Ibu Sunarti, selaku orang tua penulis, yang telah memberikan doa, dukungan moral maupun materi, dan selalu menjadi sumber kekuatan serta inspirasi dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I dan juga dosen pembimbing lapangan pada mata kuliah PKL, yang telah memberikan banyak arahan, saran, dan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan isi, sistematika, dan penulisan skripsi ini secara menyeluruh.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan motivasi selama masa studi penulis.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik penulis.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu, motivasi, dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Saudara dan sahabat-sahabat penulis, yang telah menemani dan mendukung penulis sejak kecil hingga sekarang, yaitu teman rumah,

teman seangkatan di perkuliahan, serta teman-teman dari masa sekolah di SMA, SMP, dan SD.

8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
9. Warung-warung penuh kenangan, tempat pelarian sekaligus perenungan selama proses penyusunan skripsi, yakni Kebun Bibit, CN, Langgeng, Bosku, dan Warung 32.
10. Band dan Musisi dengan karya-karyanya yang telah menjadi teman dalam kesendirian penulis selama proses penulisan, di antaranya Baskara Putra, Nadin Amizah, Barasuara, Perunggu, dan NIKI, yang musiknya mampu memberikan semangat dan ketenangan batin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang sistem informasi dan pengembangan layanan kesehatan mental digital.

Surabaya, _____

Penulis

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Abrila Fatzali / 21082010151
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi Riliv Menggunakan Utaut 2
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Kemajuan teknologi digital mendorong munculnya layanan konseling daring seperti Riliv, yang menyediakan fitur konsultasi psikolog, meditasi, dan jurnal harian. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Riliv serta mengembangkan strategi untuk mengatasi tantangan implementasi. Metode SEM-PLS digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna berdasarkan model UTAUT 2 yang diperluas dengan variabel Literasi E-Health, Masalah Privasi, Kepercayaan, serta variabel moderasi usia dan jenis kelamin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, masalah privasi, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan telemedicine. Baik laki-laki maupun perempuan dipengaruhi oleh ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan kepercayaan, sementara perempuan lebih menaruh perhatian pada masalah privasi. Generasi Z dan milenial menunjukkan pengaruh signifikan dari ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap niat penggunaan, dengan generasi Z juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Sebaliknya, ekspektasi kinerja, nilai harga, dan literasi e-health tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Model UTAUT2 terbukti efektif sebagai alat prediksi penerimaan layanan kesehatan mental digital, namun beberapa aspek perlu diperhatikan dalam penerapannya pada platform Riliv.

Kata kunci : Layanan Konseling Online, Riliv, SEM-PLS, UTAUT2, E-Health Literacy.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Abrila Fatzali / 21082010151
Thesis Title : Analysis of Factors Influencing the Acceptance of
Riliv Application Using Utaut2
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

The advancement of digital technology has encouraged the emergence of bold counseling services such as Riliv, which provides psychological, medical, and daily journal consultation features. This study aims to identify factors that influence the acceptance of the Riliv application and develop strategies to overcome implementation challenges. The SEM-PLS method is used to analyze user acceptance based on the UTAUT 2 model combined with the variables E-Health Literacy, Privacy Concerns, Trust, and the moderating variables of age and gender. The results showed that performance expectations, effort expectations, social influence, facilitating conditions, privacy concerns, and trust have a significant effect on behavioral intentions to use telemedicine. Both men and women are influenced by effort expectations, social influence, facilitating conditions, and trust, while women pay more attention to privacy issues. Generation Z and millennials show a significant effect of effort expectations, social influence, and facilitating conditions on usage intentions, with Generation Z also being influenced by trust. In contrast, performance expectations, price value, and e-health literacy do not have a significant effect on behavioral intentions. The UTAUT2 model has proven to be effective as a predictor of acceptance of digital mental health services, but several aspects need to be considered in its application to the Riliv platform.

Keywords: Online Counseling Services, Riliv, SEM PLS, UTAUT2, E-Health Literacy.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pelayanan Kesehatan Mental.....	9
2.2 Riliv.....	10
2.3 Teori Penerimaan Teknologi.....	13
2.4 UTAUT 2.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Alur Penelitian.....	23
3.2 Studi Literatur.....	23
3.3 Identifikasi Masalah.....	24
3.4 Model Konseptual.....	25
3.5 Hipotesis Penelitian.....	25
3.5.1 Hubungan Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention	26
3.5.2 Hubungan Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention.....	26
3.5.3 Hubungan Facilitating Condition terhadap Behavioral Intention.....	27
3.5.4 Hubungan Social Influence terhadap Behavioral Intention.....	27
3.5.5 Hubungan Price Value terhadap Behavioral Intention.....	28
3.5.6 Hubungan E-Health Literacy terhadap Behavioral Intention.....	28
3.5.7 Hubungan Privacy Concern terhadap Behavioral Intention.....	29

3.5.8 Hubungan Trust terhadap Behavioral Intention.....	30
3.5.9 Gender memoderasi semua hubungan.....	30
3.5.10 Age memoderasi semua hubungan.....	31
3.6 Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1 Teknik Sampling.....	32
3.6.2 Ukuran Sampel.....	32
3.6.3 Skala Likert.....	33
3.7 Instrumen Penelitian.....	34
3.8 Penyebaran Kuesioner.....	38
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	38
3.9.1 Uji Validitas.....	38
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.10.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.10.2 Analisis Inferensial.....	43
3.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Data Demografi Responden.....	47
4.1.1 Jenis Kelamin.....	47
4.1.2 Usia Responden.....	48
4.1.3 Jenjang pendidikan Terakhir.....	48
4.1.4 Jenis Pekerjaan.....	49
4.1.5 Pengalaman Menggunakan Aplikasi.....	50
4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	50
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy.....	51
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy.....	52
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Conditions.....	53
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence.....	54
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Price Value.....	55
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel E-Health Literacy.....	57
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel Privacy Concern.....	58
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	60
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral intention.....	61
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....	62
4.3.1 Evaluasi Outer Model.....	62
4.3.2 Evaluasi Inner Model.....	67
4.4 Pengujian Hipotesis.....	68
4.4.1 Uji Bootstrapping.....	69
4.4.2 Uji Multi Group Analysis.....	72

4.4.2.1 Moderasi Gender.....	72
4.4.2.1 Moderasi Age.....	74
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.5.1 Hubungan Performance Expectancy Terhadap Behavioral Intention untuk menggunakan aplikasi riliv.....	77
4.5.2 Hubungan Effort Expectancy Terhadap Behavioral Intention untuk menggunakan aplikasi riliv.....	78
4.5.3 Hubungan Facilitating Conditions Terhadap Behavioral Intention Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	79
4.5.4 Hubungan Social Influence Terhadap Behavioral Intention Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	80
4.5.5 Hubungan Price Value Terhadap Behavioral Intention Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	81
4.5.6 Hubungan E-Health Literacy Terhadap Behavioral Intention Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	82
4.5.7 Hubungan E-Health Literacy Terhadap Performance Expectancy Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	83
4.5.8 Hubungan E-Health Literacy Terhadap Privacy Concern Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	84
4.5.9 Hubungan E-Health Literacy Terhadap Trust Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	85
4.5.10 Hubungan Privacy Concern Terhadap Behavioral Intention Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	86
4.5.11 Hubungan Trust Terhadap Behavioral Intention Untuk Menggunakan Aplikasi Riliv.....	87
4.5.12 Gender Memoderasi Semua Hubungan.....	88
4.5.13 Age Memoderasi Semua Hubungan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	117

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Riliv.....	13
Gambar 2.2 Fitur Meditasi pada Aplikasi Riliv.....	14
Gambar 2.3 Model Utaut 2.....	18
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian.....	26
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Gambar 4.2 Usia Responden.....	51
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan.....	52
Gambar 4.5 Pengalaman Menggunakan Aplikasi.....	53
Gambar 4.6 Hasil Uji Hipotesis Model.....	72

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Skala Penilaian.....	36
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Performance Expectancy.....	42
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Effort Expectancy.....	42
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Facilitating Condition.....	42
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Social Influence.....	43
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Price Value.....	43
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel E-Health Literacy.....	43
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Privacy Concern.....	44
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Trust.....	44
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Behavioral Intention.....	44
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 3.13 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (Outer model).....	47
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Performance Expectancy.....	54
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel Performance Expectancy.....	54
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Effort Expectancy.....	55
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel Effort Expectancy.....	55
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Facilitating Conditions.....	56
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel Facilitating Conditions.....	57
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Social Influence.....	57
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel Social Influence.....	58
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Price Value.....	59
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel Price Value.....	59
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban E-Health Literacy.....	60
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel E-Health Literacy.....	61
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Privacy Concern.....	62
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel Privacy Concern.....	62
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Trust.....	63
Tabel 4.16 Hasil Statistik Variabel Trust.....	63

Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Behavioral intention.....	64
Tabel 4.18 Hasil Statistik Variabel Behavioral intention.....	65
Tabel 4.19 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	66
Tabel 4.20 Cross Loading.....	66
Tabel 4.21 Outer Loading.....	67
Tabel 4.22 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	69
Tabel 4.23 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	69
Tabel 4.24 Hasil R-Square.....	70
Tabel 4.25 Hasil f-Square.....	71
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis.....	72
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis Moderasi Gender.....	75
Tabel 4.28 Hasil Uji Hipotesis Moderasi Age.....	77
Tabel 4.29 Pembahasan Uji Moderasi Gender.....	94
Tabel 4.30 Pembahasan Uji Moderasi Age.....	105