



## **SKRIPSI**

# **ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN FITUR KESEHATAN MENTAL APLIKASI HALODOC PADA MILENIAL DI SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2**

**FARRAHEIRA PANUNDARATRISNA FAUZIAH**

**NPM 22082010006**

## **DOSEN PEMBIMBING**

Asif Faroqi. S.Kom, M.Kom.

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SURABAYA  
2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN FITUR KESEHATAN MENTAL APLIKASI HALODOC PADA MILENIAL DI SURABAYA MENGUNAKAN MODEL UTAUT2

Oleh :

FARRAHEIRA PANUNDARATRISNA FAUZIAH

NPM. 22082010006

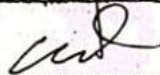
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Pada tanggal 26 Februari 2026

Menyetujui,

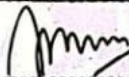
Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 2018031 001

  
..... (Pembimbing I)

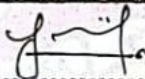
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19981020 2024062 002

  
..... (Pembimbing II)

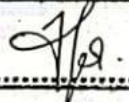
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 171199 10 320052

  
..... (Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom. M.Kom  
NIP. 19930316 2019032 020

  
..... (Penguji II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19960203 2024062 001

  
..... (Penguji III)

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

  
.....  
Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 1994032 001

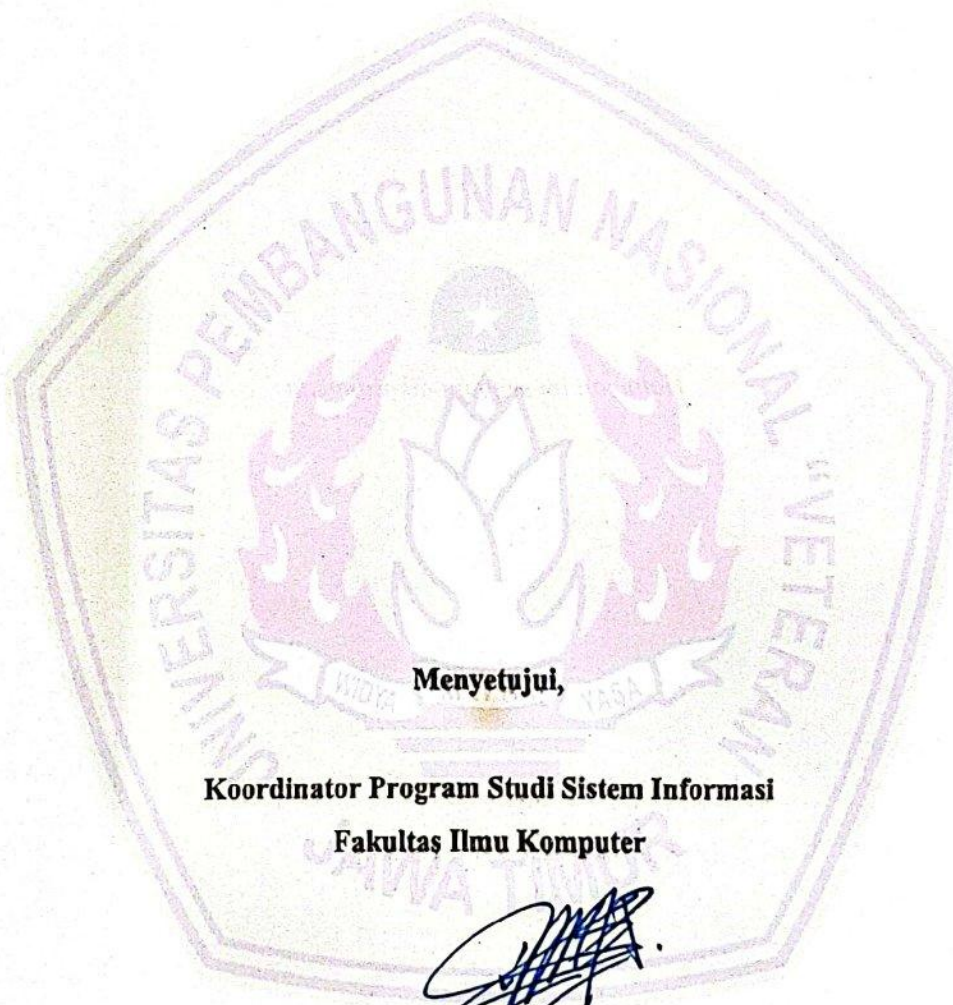
**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN FITUR KESEHATAN MENTAL  
APLIKASI HALODOC PADA MILENIAL DI SURABAYA  
MENGUNAKAN MODEL UTAUT2**

Oleh :

**FARRAHEIRA PANUNDARATRISNA FAUZIAH**

**NPM. 22082010006**



**Menyetujui,**

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Ilmu Komputer**

**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19851124 2021211 003**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farraheira Panundartrisna Fauziah  
NPM : 22082010006  
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, 4 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan,



**FARRAHEIRA R.F**

**NPM. 22082010006**



## ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Farraheira Panundartrisna F./ 22082010006  
Judul Skripsi : Analisis Faktor Penerimaan Fitur Kesehatan Mental Aplikasi Halodoc Pada Milenial Di Surabaya Menggunakan Model UTAUT2  
Dosen Pembimbing : Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.  
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

Meningkatnya masalah kesehatan mental pada generasi milenial, yang belum diimbangi dengan layanan tatap muka yang memadai, membuat aplikasi telemedicine menjadi alternatif layanan yang semakin penting. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan fitur kesehatan mental pada aplikasi Halodoc di Kota Surabaya dengan mengacu pada model *Unified Theories of Acceptances and uses of Technology 2 (UTAUT2)* yang telah dimodifikasi, serta menempatkan gender sebagai variable pemoderasi. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei terhadap 503 responden generasi milenial, dengan analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* untuk menguji hubungan antarkonstruksi. Hasil penelitian menunjukkan jika *social influences*, *facilitating conditions*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, sedangkan variable lainnya tidak menunjukkan pengaruh langsung yang bermakna. Selain itu, *eHealth literacy* meningkatkan *performance expectancy*, menurunkan *privacy concern*, dan memperkuat *trust*. Analisis moderasi mengindikasikan bahwa gender memengaruhi relevansi antar *performance expectancy*, *social influences*, dan *price value* terhadap *behavioral intention*. Temuan ini menegaskan bahwa penerimaan fitur kesehatan mental Halodoc lebih dipengaruhi oleh faktor sosial, dukungan sistem, dan kepercayaan, dengan mempertimbangkan perbedaan karakteristik pengguna berdasarkan gender.

**Kata Kunci:** *telemedicine*, kesehatan mental, *UTAUT2*, *behavioral intention*, generasi milenial.

## ABSTRACT

Student Name / NPM : Farraheira Panundaratriana F./ 22082010006  
Thesis Title : Analysis of Factors Affecting the Acceptance of  
Mental Health Features in the Halodoc  
Application Among Millennials in Surabaya  
Using the UTAUT2 Model  
Advisor : Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.  
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

The increase in mental health problems among millennials, which has not been matched by adequate face-to-face services, has made telemedicine applications an increasingly important alternative service. This study aims to analyze the factors that influences the intention to use mental health features on the Halodoc application in the city of Surabaya by referring to the modified Unified Theories of Acceptances and uses of Technology 2 (UTAUT2) model, as well as placing gender as a moderating variable. A quantitative approach was conducted through a survey of 503 millennial respondents, with data analysis using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method to test the relationship between constructs. The results showed that social influences, facilitating conditions, and trust had a significant effect on behavioral intention, while other variables did not show a significant direct effect. In addition, eHealth literacy increases performance expectancy, reduces privacy concerns, and strengthens trust. Moderation analysis indicates that gender influences the relationship between performance expectancy, social influences, and price value on behavioral intention. These findings confirm that the acceptance of Halodoc's mental health features is more influenced by social factors, system support, and trust, taking into account differences in user characteristics based on gender.

**Keywords:** telemedicine, mental health, UTAUT2, behavioral intention, millennial generation.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, kesehatan, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor Penerimaan Fitur Kesehatan Mental Aplikasi Halodoc pada Milenial di Surabaya Menggunakan Model UTAUT2.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses pembelajaran yang tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik secara akademik maupun nonakademik. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Panut dan Ibu Santi, selaku orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti. Segala perhatian, pengorbanan, serta kepercayaan yang diberikan menjadi sumber kekuatan dan motivasi utama bagi penulis terkait penyelesaian penelitian tersebut. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adik tercinta Raka Pacicung, yang dengan kehadiran dan semangatnya mampu memberikan hiburan serta keceriaan di tengah proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing utama, yang dengan kesabaran dan dedikasi telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu dan masukan berharga sejak tahap awal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pendamping, yang senantiasa memberikan arahan, saran, dan perhatian sehingga skripsi ini dapat disusun dengan lebih baik dan terarah.
4. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, yang telah mendampingi dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran sejak awal masa perkuliahan.

5. Bapak Agung Brastama, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi, serta pengalaman berharga yang menjadi bekal bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Dear Star, Adyatma Kevin Aryaputra Ramadhan, yang telah kebersamai penulis sejak awal masa perkuliahan, menjadi rekan diskusi, partner dalam berbagai aktivitas akademik dan nonakademik, sekaligus support system yang senantiasa hadir dalam suka maupun duka.
8. Kakak pembimbing, Kak Cinta dan Kak Silvi, yang telah memberikan arahan, nasihat, serta pengalaman berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2022, atas kebersamaan, cerita, dan pengalaman selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
10. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun turut berperan dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan ke depannya. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi yang positif bagi pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

Surabaya, 28 Januari 2026  
Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                     | ii  |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                                     | iii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....                                       | iv  |
| ABSTRAK .....                                                               | v   |
| ABSTRACT .....                                                              | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                                                        | vii |
| DAFTAR ISI .....                                                            | 1   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                         | 5   |
| DAFTAR TABEL.....                                                           | 6   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                       | 8   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                     | 9   |
| 1.1    Latar Belakang .....                                                 | 9   |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                                | 15  |
| 1.3    Batasan Masalah.....                                                 | 15  |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                               | 15  |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....                                             | 15  |
| 1.6    Relevansi SI .....                                                   | 16  |
| 1.7    Sistematika Penulisan .....                                          | 18  |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....                                              | 20  |
| 2.1    Penelitian Terdahulu .....                                           | 20  |
| 2.2    Landasan Teori .....                                                 | 36  |
| 2.2.1    Penerimaan Teknologi Informasi .....                               | 36  |
| 2.2.2 <i>Telemedicine</i> .....                                             | 37  |
| 2.2.3    Halodoc .....                                                      | 38  |
| 2.2.4 <i>Mental Health</i> .....                                            | 39  |
| 2.2.5 <i>Unified Theories of Acceptances and uses of Technology 2</i> ..... | 40  |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                                          | 44  |
| 3.1    Alur Penelitian .....                                                | 44  |
| 3.2    Observasi dan Identifikasi Masalah .....                             | 45  |
| 3.3    Studi Literatur .....                                                | 46  |

|        |                                                                                   |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4    | Penyusunan Model Konseptual .....                                                 | 47 |
| 3.5    | Penyusunan Hipotesis.....                                                         | 48 |
| 3.5.1  | Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i><br>48 |    |
| 3.5.2  | Hubungan <i>Efforts expectancies</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ....    | 49 |
| 3.5.3  | Hubungan <i>Social Influences</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....      | 49 |
| 3.5.4  | Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>      | 50 |
| 3.5.5  | Hubungan <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....            | 50 |
| 3.5.6  | Hubungan <i>Habbit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....                 | 51 |
| 3.5.7  | Hubungan <i>eHealth Literacy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....       | 51 |
| 3.5.8  | Hubungan <i>Privacy Concern</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....        | 52 |
| 3.5.9  | Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI).....              | 52 |
| 3.5.10 | <i>Gender</i> pemoderasian semua hubungan .....                                   | 53 |
| 3.6    | Menentukan Populasi Dan Sampel.....                                               | 53 |
| 3.6.1  | Sumber Pengumpulan Data .....                                                     | 54 |
| 3.6.2  | Populasi .....                                                                    | 54 |
| 3.6.3  | Sampel .....                                                                      | 55 |
| 3.6.4  | Teknik Sampling.....                                                              | 56 |
| 3.6.5  | Kriteria Responden .....                                                          | 57 |
| 3.6.6  | Skala Likert .....                                                                | 57 |
| 3.7.   | Penyusunan Instrumen Penelitian.....                                              | 58 |
| 3.7.1  | Definisi Operasional .....                                                        | 58 |
| 3.7.2  | Instrumen Penelitian .....                                                        | 60 |
| 3.7.3  | Penyusunan Kuesioner .....                                                        | 66 |
| 3.8.   | Uji Validitas dan Realibilitas .....                                              | 69 |
| 3.8.1  | Uji Validitas .....                                                               | 69 |
| 3.8.2  | Uji Realibilitas.....                                                             | 72 |
| 3.9    | Pengumpulan Data Responden.....                                                   | 73 |
| 3.10   | Pengolahan Dan Analisis Data .....                                                | 74 |
| 3.10.1 | Stats Deskriptif .....                                                            | 74 |
| 3.10.2 | Stats Inferensial .....                                                           | 75 |
| 3.11   | Penarikan Kesimpulan dan Saran .....                                              | 79 |

|                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                                                | 81  |
| 4.1 Data <i>Cleaning</i> .....                                                                  | 81  |
| 4.1.1 Pengecekan Kesesuaian Sampel .....                                                        | 81  |
| 4.1.2 Pengecekan Duplikasi Data .....                                                           | 82  |
| 4.1.3 Pengecekan <i>Missing Value</i> .....                                                     | 83  |
| 4.1.4 Pengecekan Jawaban Berpola .....                                                          | 83  |
| 4.1.5 Pengecekan Outlier .....                                                                  | 84  |
| 4.2 Data Demografi Responden .....                                                              | 85  |
| 4.2.1 Jenis Kelamin .....                                                                       | 86  |
| 4.2.2 Pekerjaan .....                                                                           | 87  |
| 4.3 Hasil dan Pembahasan Analisis Stats Deskriptif.....                                         | 88  |
| 4.3.1 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variable .....                                           | 89  |
| 4.4 Hasil dan Pembahasan Analisis Stats Inferensial.....                                        | 116 |
| 4.4.1 <i>Outer Model</i> .....                                                                  | 116 |
| 4.4.2. <i>Inner Model</i> .....                                                                 | 122 |
| 4.4.3. Pengujian Hipotesis.....                                                                 | 129 |
| 4.4.4 Uji <i>Multi Group Analysis</i> .....                                                     | 135 |
| 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                          | 141 |
| 4.5.1 Pengaruh hubungan <i>Performance Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> 141  |     |
| 4.5.2 Pengaruh hubungan <i>Efforts expectancies</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> 143    |     |
| 4.5.3 Pengaruh Hubungan <i>Social Influences</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 145       |     |
| 4.5.4 Pengaruh Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 147 |     |
| 4.5.5 Pengaruh Hubungan <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 149             |     |
| 4.5.6 Pengaruh Hubungan <i>Habbit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....                | 151 |
| 4.5.7 Pengaruh Hubungan <i>E-Health Literacy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 153       |     |
| 4.5.8 Pengaruh Hubungan <i>E-Health Literacy</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....   | 155 |
| 4.5.9 Pengaruh Hubungan <i>E-Health Literacy</i> terhadap <i>Privacy Concerns</i> 156           |     |

|                      |                                                                                     |     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.5.10               | Pengaruh Hubungan <i>E-Health Literacy</i> terhadap <i>Trust</i> .....              | 158 |
| 4.5.11               | Pengaruh Hubungan <i>Privacy Concern</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ..... | 159 |
| 4.5.12               | Pengaruh Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....           | 161 |
| 4.5.13               | Gender Pemoderasian Semua Hubungan .....                                            | 163 |
| BAB V PENUTUP .....  |                                                                                     | 178 |
| 5.1                  | Kesimpulan.....                                                                     | 178 |
| 5.2                  | Saran .....                                                                         | 178 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |                                                                                     | 181 |
| LAMPIRAN .....       |                                                                                     | 198 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Layanan Kesehatan Mental Populer [4] ..... | 9   |
| Gambar 1. 2 Sistem Informasi [24].....                 | 16  |
| Gambar 1. 3 Manajemen Sistem Informasi [24].....       | 17  |
| Gambar 2. 1 Fitur Halodoc [77].....                    | 39  |
| Gambar 2. 2 Research Model UTAUT[82].....              | 41  |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....                       | 44  |
| Gambar 3. 2 Model Konseptual .....                     | 47  |
| Gambar 4. 1 Jumlah Jenis Kelamin Responden.....        | 86  |
| Gambar 4. 2 Jumlah Pekerjaan Responden.....            | 87  |
| Gambar 4. 3 Ringkasan Hasil Bootstrapping .....        | 130 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2. 1 Variable Studi lampau Yang Signifikan .....                        | 21  |
| Tabel 2. 2 Model Studi lampau.....                                            | 23  |
| Tabel 2. 3 Metode Studi lampau .....                                          | 25  |
| Tabel 2. 4 Bidang Telemedicine Studi lampau .....                             | 26  |
| Tabel 2. 5 Studi lampau .....                                                 | 28  |
| Tabel 2. 6 Definisi Variable Model UTAUT2.....                                | 41  |
| Tabel 3. 1 Skala Likert.....                                                  | 58  |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....                                         | 58  |
| Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian .....                                         | 61  |
| Tabel 3. 4 Penyusunan Kuesioner.....                                          | 66  |
| Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen.....                                 | 71  |
| Tabel 3. 6 Hasil Uji Realibilitas Instrumen .....                             | 73  |
| Tabel 3. 7 Kriteria Outer Model .....                                         | 76  |
| Tabel 3. 8 Kriteria Inner Model .....                                         | 78  |
| Tabel 4. 1 Hasil Proses Screening Awal .....                                  | 82  |
| Tabel 4. 2 Hasil Proses Cleaning Data .....                                   | 85  |
| Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variable <i>Performance Expectancy</i> .....     | 89  |
| Tabel 4. 4 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Performance Expectancy</i> .....   | 91  |
| Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variable <i>Efforts expectancies</i> .....       | 92  |
| Tabel 4. 6 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Efforts expectancies</i> .....     | 93  |
| Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variable <i>Social Influences</i> .....          | 95  |
| Tabel 4. 8 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Social Influences</i> .....        | 96  |
| Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variable <i>Facilitating Conditions</i> .....    | 97  |
| Tabel 4. 10 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Facilitating Conditions</i> ..... | 98  |
| Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variable <i>Price Value</i> .....               | 100 |
| Tabel 4. 12 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Price Value</i> .....             | 101 |
| Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variable <i>Habbit</i> .....                    | 103 |
| Tabel 4. 14 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Habbit</i> .....                  | 104 |
| Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variable <i>E- Health Literacy</i> .....        | 105 |
| Tabel 4. 16 Hasil Stats Jawaban Variable <i>E- Health Literacy</i> .....      | 107 |
| Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variable <i>Privacy Concern</i> .....           | 108 |
| Tabel 4. 18 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Privacy Concern</i> .....         | 110 |
| Tabel 4. 19 Frekuensi Jawaban Variable <i>Trust</i> .....                     | 111 |
| Tabel 4. 20 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Trust</i> .....                   | 112 |
| Tabel 4. 21 Frekuensi Jawaban Variable <i>Behavioral Intention</i> .....      | 114 |
| Tabel 4. 22 Hasil Stats Jawaban Variable <i>Behavioral Intention</i> .....    | 115 |
| Tabel 4. 23 Hasil Uji Outer Loadings.....                                     | 117 |
| Tabel 4. 24 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....                       | 118 |
| Tabel 4. 25 Nilai akar AVE (Fornell-Larcker Criterion).....                   | 120 |
| Tabel 4. 26 Nilai Cross-Loadings .....                                        | 120 |

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 27 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ..... | 122 |
| Tabel 4. 28 Hasil R-square .....                                   | 123 |
| Tabel 4. 29 Dasar F-square.....                                    | 123 |
| Tabel 4. 30 Hasil F-square .....                                   | 125 |
| Tabel 4. 31 Hasil Q-square.....                                    | 126 |
| Tabel 4. 32 Hasil Uji VIF .....                                    | 127 |
| Tabel 4. 33 Hasil Uji Hipotesis .....                              | 131 |
| Tabel 4. 34 Hasil Uji Hipotesis Variable Moderasi.....             | 135 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....                                 | 198 |
| Lampiran 2. Pengajuan Perubahan Judul Skripsi .....                     | 199 |
| Lampiran 3. Bukti Pengiriman Izin Penelitian .....                      | 200 |
| Lampiran 4. Kuesioner .....                                             | 201 |
| Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner.....                             | 217 |
| Lampiran 6. Proses Data Cleaning .....                                  | 224 |
| Lampiran 7. Uji Pra Kuesioner.....                                      | 225 |
| Lampiran 8. Outer Loading .....                                         | 235 |
| Lampiran 9. Hasil Reliabilitas .....                                    | 236 |
| Lampiran 10. Fornerr Larcker .....                                      | 236 |
| Lampiran 11. Cross Loading .....                                        | 237 |
| Lampiran 12. Uji VIF .....                                              | 238 |
| Lampiran 13. Uji R Square.....                                          | 239 |
| Lampiran 14. Uji F Square .....                                         | 239 |
| Lampiran 15. Uji Q Square.....                                          | 239 |
| Lampiran 16. Hasil Bootstrapping.....                                   | 240 |
| Lampiran 17. Path Coefficients Uji Boostroaping .....                   | 241 |
| Lampiran 18. Path Coefficients Uji PLS-MGA Jenis Kelamin Laki-Laki..... | 241 |
| Lampiran 19. Path Coefficients Uji PLS-MGA Jenis Kelamin Perempuan..... | 241 |