



**EVALUASI TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE DI KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

SKRIPSI

ELSYA JUNITA

2022.21.0035

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2026



**EVALUASI TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE DI KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

ELSYA JUNITA

2022.21.0035

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE UTAUT

Oleh :

Elsya Junita
2022.21.0035

Palembang, 31 Agustus 2026
Pembimbing II

Pembimbing I


Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK.2014.01.0901


Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK.2002.01.0060

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS



Prof. Dr. Ir. Henderi, S.Kom., M.Kom., IPU,
NIDN.0404127401

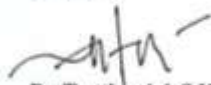
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal, 20 bulan Agustus tahun 2026 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 20/Agustus/2026

Penguji 1,



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom

NIK: 2011.01.0901

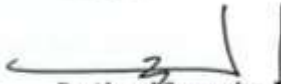
Penguji 2,



Ninine Ariati, M.Kom

NIK: 1999.01.0011

Penguji 3,



Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom

NIK: 2014.01.0901

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti S.Kom., M.T.I
NIK.2002.01.0060

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Elsy Junita

NPM : 2022210035

Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi
PLN Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode UTAUT

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, 28 Agustus 2026

Penguji 1,

Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2011.01.0083

Penguji 2,

Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

Penguji 3,

Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK: 2014.01.0901

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamayanti S.Kom., M.T.I
NIK.2002.01.0060

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong PT PLN (Persero) mengembangkan aplikasi PLN Mobile sebagai media layanan kelistrikan berbasis digital. Meskipun PLN Mobile telah menyediakan berbagai fitur layanan, penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat masih perlu dievaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 399 responden yang pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile pada wilayah layanan ULP A Rivai PT PLN (Persero) UP3 Palembang. Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4 dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Selanjutnya, *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Nilai R^2 sebesar 0,765 pada *Behavioral Intention* dan 0,795 pada *Use Behavior* menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan aplikasi PLN Mobile. Dengan demikian, model UTAUT terbukti dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan PLN Mobile di Kota Palembang.

Kata Kunci: *PLN Mobile, PLS-SEM, Penerimaan Pengguna, SmartPLS, UTAUT*

ABSTRACT

Digital transformation in public services has encouraged PT PLN (Persero) to develop PLN Mobile as a digital platform for electricity services. Although PLN Mobile provides various service features, the acceptance and use of the application by the public still need to be evaluated to identify the factors influencing them. This study aims to analyze the acceptance and use of the PLN Mobile application in Palembang City using the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) model. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 399 respondents who had used the PLN Mobile application within the service area of ULP A Rivai, PT PLN (Persero) UP3 Palembang. The data were analyzed using SmartPLS 4 with the *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) approach. The results showed that *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, and *Social Influence* had positive and significant effects on *Behavioral Intention*. Furthermore, *Facilitating Conditions* and *Behavioral Intention* had positive and significant effects on *Use Behavior*. The R^2 values of 0.765 for *Behavioral Intention* and 0.795 for *Use Behavior* indicate that the model has strong explanatory power in describing the acceptance and use of the PLN Mobile application. Therefore, the UTAUT model is proven to be applicable in explaining the factors influencing the acceptance and use of PLN Mobile in Palembang City.

Keywords: PLN Mobile, PLS-SEM, SmartPLS, User Acceptance, UTAUT

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Janganlah engkau bersedih atas apa yang telah berlalu, dan jangan pula terlalu mengkhawatirkan apa yang akan datang.”

(Umar bin Khattab)

“Jika Allah mengetahui ada kebaikan di dalam hatimu, niscaya Dia akan memberikan yang lebih baik dari yang telah diambil darimu dan Dia akan mengampuni kamu. Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang”

(Qs. Al-Anfal: 70)

“Ketika kamu ikhlas menerima kekecewaan hidup, Maka Allah akan membayar tuntas kekecewaanmu dengan beribu-ribu kebaikan”

(Ali Bin Abi Thalib)

“It will pass and the will time”

PERSEMBAHAN:

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. *Bismillahirrahmanirrahim* skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada pemilik mutlak seluruh zat dan alam semesta, yang menguasai, mengatur, dan berkuasa atas segala sesuatu, Allah SWT, Sang Maha Pemilik Arah. Terima kasih telah menjadi tempatku berserah dan rumah tempatku pulang ketika dunia terasa begitu kabur dan bising. Terima kasih telah menjaga hati, pikiran, dan langkahku ketika aku mulai kehilangan arah. Dalam setiap lelah, jatuh, dan keraguan, Engkau selalu menjadi tempatku kembali dan sumber kekuatan untuk terus melangkah. Jika hari ini aku mampu sampai di titik ini, semua tidak terlepas dari pertolongan dan kehendak-Mu.

2. Orang tuaku tercinta, Papa Jumli dan Mama Disni Silawati. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta segala pengorbanan yang telah diberikan tanpa mengenal lelah. Terima kasih telah menjadi tempatku pulang, tempatku bercerita, dan sumber kekuatan di setiap langkah yang kutempuh. Setiap pencapaian yang berhasil kuraih hingga hari ini tidak pernah lepas dari doa dan perjuangan Papa dan Mama. Skripsi ini mungkin hanya sebuah karya sederhana, tetapi di dalamnya tersimpan begitu banyak cinta, doa, dan harapan yang kalian titipkan kepadaku. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu alasan kecil untuk membuat Papa dan Mama bangga dan bahagia.
3. Untuk kakakku tersayang, Devi Meilinda dan M. Rizky Aditya, serta adikku tersayang, Laura Anistia. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidupku, baik dalam suka maupun duka. Terima kasih untuk setiap perhatian, dukungan, candaan, dan semangat yang kalian berikan, bahkan melalui hal-hal sederhana yang mungkin tidak selalu kusadari. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih berarti. Semoga kita selalu diberikan kesempatan untuk tumbuh bersama, saling menguatkan, dan menjadi alasan satu sama lain untuk terus melangkah dan membanggakan keluarga.
4. Dosen pembimbing saya, Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom. dan Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I. Terima kasih atas ilmu, waktu, arahan, kesabaran, serta bimbingan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan koreksi yang diberikan menjadi bagian penting dalam perjalanan saya untuk menyelesaikan karya ini. Terima kasih telah membimbing saya dengan penuh perhatian hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik yang saya mampu.
5. Kepada seluruh dosen yang telah menjadi bagian dari perjalanan pendidikan saya. Terima kasih atas setiap ilmu, nasihat, dan pengalaman yang telah diberikan selama menempuh perkuliahan. Setiap pembelajaran yang saya terima menjadi bekal berharga, bukan hanya dalam menyelesaikan pendidikan, tetapi juga untuk menghadapi langkah-langkah saya setelahnya. Semoga segala

ilmu dan kebaikan yang telah diberikan menjadi keberkahan dan membawa manfaat bagi kehidupan saya di masa mendatang.

6. Untuk Bapak Irshan, yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama proses pengumpulan data penelitian di PT PLN (Persero) UP3 Palembang. Terima kasih atas waktu, perhatian, serta kesediaan Bapak dalam membantu penulis selama proses penelitian berlangsung. Bantuan yang diberikan sangat berarti dalam mendukung kelancaran hingga terselesaikannya penelitian ini.
7. Kepada seseorang yang selalu hadir di sisi saya selama perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, mendengarkan setiap keluh kesah, serta memberikan semangat ketika langkah terasa berat dan melelahkan. Terima kasih untuk kesabaran, perhatian, pengertian, dan dukungan yang mungkin terlihat sederhana, tetapi begitu berarti bagi saya. Di tengah banyaknya hal yang harus saya lalui, kehadiranmu menjadi salah satu alasan saya untuk tetap bertahan dan menyelesaikan apa yang telah saya mulai. Terima kasih telah menemani perjalanan ini dengan caramu sendiri. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kembali kepadamu dalam bentuk kebahagiaan yang jauh lebih besar.
8. Kepada teman-teman yang telah menjadi bagian dari perjalanan saya selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas setiap kebersamaan, cerita, tawa, bantuan, dan semangat yang telah diberikan. Untuk teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu per satu, setiap kebaikan dan kebersamaan kalian tetap saya ingat dan memiliki tempat tersendiri dalam perjalanan saya. Semoga kita selalu mengingat perjalanan ini sebagai salah satu bagian indah dalam kehidupan.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah berusaha dalam kondisi apapun. Saya bangga pada diri saya sendiri. Mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari. Adapun kurang lebihmu, mari kita rayakan diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Evaluasi Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)". Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Seminar Proposal pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Sains, Universitas Indo Global Mandiri.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E, M.M., selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
4. Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dan membantu memberikan bimbingan selama proses penyusunan proposal skripsi.
5. Segenap dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
6. Bapak Irshan yang telah memberikan bantuan, arahan, serta dukungan kepada penulis dalam proses pengumpulan data penelitian di PT PLN (Persero) UP3 Palembang.
7. Keluarga penulis, teristimewa kepada mama Disni Silawati dan papa Jumli atas segala doa, semangat, dan dukungan yang tak pernah putus sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada kakak dan adik saya yang selalu

memberikan semangat, perhatian, serta dukungan moral selama proses proposal skripsi ini berlangsung.

8. Beserta teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Penulis,

Elsya Junita

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Teori Umum	7
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	7
2.1.2 Penerimaan Pengguna	7
2.1.3 PLN Mobile.....	8
2.2 Teori Khusus	9
2.2.1 Metode <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	9
2.2.2 Konstruk Utama UTAUT	10

2.2.3 Hipotesis Penelitian.....	12
2.2.4 Pengertian Aplikasi SmartPLS.....	13
2.2.5 Uji Validitas.....	15
2.2.6 Uji Reliabilitas	17
2.2.8 Skala Pengukuran.....	19
2.3 Metode Pengumpulan Data	20
2.3.1 Kuesioner Penelitian	20
2.3.2 Observasi Penelitian.....	20
2.3.3 Studi Pustaka.....	21
2.4 Populasi dan Sampel Penelitian	21
2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
2.6 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Tahapan Penelitian	28
3.1.1 Deskripsi Tahapan Penelitian.....	29
3.1.2 Tahapan Kerangka Kerja Penelitian.....	29
3.2 Profil Objek Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1 Observasi.....	33
3.4.2 Wawancara	34
3.4.3 Studi Pustaka.....	34
3.4.4 Penyebaran Kuesioner.....	34
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.5.1 Populasi	35
3.5.2 Sampel.....	36
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.5.4 Pembagian Sampel.....	37
3.6 Variabel dan Indikator Penelitian	38
3.7 Uji Coba Instrumen.....	44

3.8 Structural Equation Model (SEM)	46
3.9 Uji Validitas Kuesioner	47
3.9.1 Validitas Konvergen	47
3.9.2 Validitas Diskriminan	48
3.10 Uji Reliabilitas Kuesioner	49
3.11 Hasil Uji Coba Instrumen	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Pengolahan Data	50
4.2 Profil Responden	51
4.3 Hasil dan Analisis Penilaian Responden	58
4.3.1 Hasil Responden	59
4.4 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
4.4.1 Validitas Konvergen	74
4.4.2 Validitas Diskriminan	75
4.4.3 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	76
4.5 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	77
4.5.1 Uji Model <i>Fit of Goodness</i>	78
4.5.2 Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	78
4.5.3 <i>R-Squares</i>	80
4.5.4 Uji <i>Path Coefficient</i>	81
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hipotesis	12
Tabel 2.2 Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	41
Tabel 3.4 Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	42
Tabel 3.5 Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	42
Tabel 3.6 Kondisi Fasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	43
Tabel 3.7 Niat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>)	43
Tabel 3.8 Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>).....	44
Tabel 3.9 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	45
Tabel 3.10 Hasil Validitas Konvergen	47
Tabel 3.11 Hasil Validitas Diskriminan	48
Tabel 3.12 Hasil Reliabilitas.....	49
Tabel 3.13 Kesimpulan Hasil Uji Coba Instrumen.....	50
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	50
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	54
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi	56
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Fitur Aplikasi PLN Mobile yang Paling Sering Digunakan.....	57
Tabel 4.8 Data Hasil Kuesioner	58
Tabel 4.9 Hasil Validitas Konvergen	74
Tabel 4.10 Validitas Diskriminan	76
Tabel 4.11 Hasil Reliabilitas dan Validitas	77
Tabel 4.12 <i>Standardized Root Mean Square Residual</i>	78
Tabel 4.13 Hasil f-squares	79
Tabel 4.14 Hasil R-square	80
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	81
Tabel 4.16 Rekomendasi Pengembangan Aplikasi PLN Mobile Berdasarkan Hasil Analisis UTAUT	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	10
Gambar 2.2 Bagian Utama Data Editor SmartPLS	14
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	28
Gambar 3.2 Tampilan Aplikasi PLN Mobile	32
Gambar 3.3 Model Penelitian Hipotesis	38
Gambar 3.4 <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	46
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Diagram Usia	53
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan	54
Gambar 4.4 Diagram Domisili	55
Gambar 4.5 Diagram Responden Menggunakan Aplikasi	56
Gambar 4.6 Diagram Fitur yang Paling Sering Digunakan	57
Gambar 4.7 Grafik <i>Performance Expetancy</i>	60
Gambar 4.8 Grafik Total Semua Indikator PE	61
Gambar 4.9 Grafik <i>Effort Expetancy</i>	62
Gambar 4.10 Grafik Total Semua Indikator EE	63
Gambar 4.11 Grafik <i>Social Influence</i>	64
Gambar 4.12 Grafik Total Semua Indikator EE	65
Gambar 4.13 Grafik <i>Facilitating Conditions</i>	66
Gambar 4.14 Grafik Total Semua Indikator FC	67
Gambar 4.15 Grafik <i>Behavior Intention</i>	69
Gambar 4.16 Grafik Total Semua Indikator BI	70
Gambar 4.17 Grafik <i>Use Behavior</i>	71
Gambar 4.18 Grafik Total Semua Indikator UB	72
Gambar 4.19 Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
Gambar 4.20 SEM Hasil Uji Hipotesis	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	98
Lampiran 2 Formulir Pengajuan Judul	99
Lampiran 3 Formulir Permohonan Surat Survei Penelitian	100
Lampiran 4 Surat Pengantar Izin Penelitian	101
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian	102
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	103
Lampiran 7 Surat Pernyataan Tidak Plagiat	104
Lampiran 8 Dokumentasi Pengambilan Data	105
Lampiran 9 Data Pelanggan PT PLN UP3 Palembang	106