

**Pengaruh Faktor-Faktor UMEGA terhadap Niat
Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE melalui Sikap
dengan eWOM sebagai Variabel Moderasi**

BINTANG RAMASALSA INDRABUDI

2410422005



TESIS

PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAKARTA



**Pengaruh Faktor-Faktor UMEGA terhadap Niat
Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE melalui Sikap
dengan eWOM sebagai Variabel Moderasi**

TESIS

**Maksud penulisan tesis adalah untuk memenuhi sebagian syarat dalam
memperoleh gelar sarjana S-2 program studi Ilmu Komunikasi**

BINTANG RAMASALSA INDRABUDI

2410422005

PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Bintang Ramasalsa Indrabudi
NIM : 2410422005
Program Studi : S2 Ilmu Komunikasi

Bila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Juli 2026



(Bintang Ramasalsa Indrabudi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bintang Ramasalsa Indrabudi

NIM : 2410422005

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : S2 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Faktor-Faktor UMEGA terhadap Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE melalui Sikap dengan eWOM sebagai Variabel Moderasi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya

buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 14 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Bintang Ramasalsa Indrabudi)

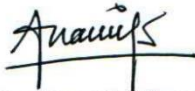
LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN TESIS

NAMA : Bintang Ramasalsa Indrabudi
NIM : 2410422005
PROGRAM STUDI : S2 Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengaruh Faktor - Faktor Umeqa Terhadap Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang Live Melalui Sikap dengan Ewom Sebagai Variabel Moderasi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi S2 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing 1



(Dr. Ana Kuswanti, S.Ikom, M.Si)

Pembimbing 2



(Dr. Yudie Aprianto, M.Sc)

Penguji 1



(Dr. Drina Drina Intyaswati, M.Si)

Penguji 2



(Dr. Damayanti, S.Sos, M.Si)

Ketua Program Studi
S2 Ilmu Komunikasi



Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : Selasa, 21 Juli 2026

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Tesis diajukan oleh:

Nama : Bintang Ramasalsa Indrabudi
NIM : 2410922005
Program Studi : S2 Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Pengaruh Faktor - Faktor UMEGA Terhadap
Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE
melalui Sikap dengan elemen sebagai moderator

Telah berhasil melakukan bimbingan minimal 8X dihadapan dosen pembimbing diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan sidang TESIS yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister, pada Program Studi S2 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing 1



(Dr. Ana Kuswanti, M.Si
.....)

Pembimbing 2



(Dr. Yuke Alimatussola, M.Sc.
.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian :

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis yang berjudul **“Pengaruh Faktor-Faktor UMEGA terhadap Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE melalui Sikap dengan eWOM sebagai Variabel Moderasi”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan proposal tesis ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan, namun berkat dukungan, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, proposal tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. S. Bkti Istiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Dr. Ana Kuswanti, S.Ikom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing 1, atas segala bimbingan, arahan, dan masukan yang telah diberikan selama proses penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Yudie Aprianto, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 2. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, dan arahan Bapak yang menjadi bantuan tak ternilai bagi penyelesaian penelitian ini.
4. Ibu Dr. Drina Intyaswati, M.Si., selaku dosen penguji ahli yang banyak memberikan masukan untuk penelitian ini.
5. Ibu Dr. Damayanti, S.Sos., M. Si., selaku dosen penguji yang memberikan banyak saran dan masukan penelitian ini.
6. Ibu Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing

Akademik. Terima kasih atas segala bantuan, nasihat, serta dukungan akademis yang amat bermanfaat dan sangat memudahkan perjalanan studi Penulis.

7. Seluruh Dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
8. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Dr. Ir. Budi Sumartono, M.T. dan Ibunda Syamsiah Indri Hastuti, serta kakak tercinta, Kartika Ajeng Clivoniari, S.Ak., M.T. dan Galuh Ajeng Ramadhani, S.Si., yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
9. Seluruh rekan mahasiswa S2 Ilmu Komunikasi 2024 Kelas B. Terima kasih atas segala dukungan, kekompakan, serta tawa dan canda yang tak pernah habis. Kalian membuat perjalanan akademis ini menjadi kenangan yang tidak terlupakan.
10. Kerabat dekat penulis Sakal, Praditya, Daffa & Yosi. Terima kasih atas segala hiburan dan tawa kalian selama perkuliahan ini. Untuk Praditya, Daffa & Yosi, semangat terus ngerjainnya, ditunggu segera kelulusannya!
11. Rekan-rekan Marketing Communication (Markom) RS MMC, khususnya Vona Ratu, Saeful Sidik, dan Adelia, yang telah memberikan dukungan, pengertian, serta fleksibilitas waktu kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan tesis ini.
12. Terakhir, ungkapan terima kasih yang paling istimewa ditujukan untuk Nurul Fara Pramadhanti. Terima kasih karena tidak hanya mendampingi, tetapi juga bersedia membagi beban dan berjuang beriringan hingga perjalanan S2 ini bisa kita selesaikan bersama-sama. Tesis ini adalah saksi bisu dari kesabaran, dukungan tanpa henti, dan energi positif yang selalu diberikan.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga proposal tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti juga bagi para pembaca.

Jakarta, 14 Agustus 2026



Bintang Ramasalsa Indrabudi

PENGESAHAN TESIS

NAMA : Bintang Ramasalsa Indrabudi
NIM : 2410422005
PROGRAM STUDI : S2 Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengaruh Faktor - Faktor Umege Terhadap Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang Live Melalui Sikap dengan Ewom Sebagai Variabel Moderasi

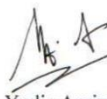
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi S2 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing 1



(Dr. Ana Kuswanti, S.Ikom, M.Si)

Pembimbing 2



(Dr. Yudie Aprianto, M.Sc)

Penguji 1



(Dr. Drina Drina Intyaswati, M.Si)

Penguji 2



(Dr. Damayanti, S.Sos, M.Si)

Ketua Program Studi
S2 Ilmu Komunikasi



Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : Selasa, 21 Juli 2026

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	21
2.1.2 <i>Electronic Government (E-Government)</i>	23
2.1.3 <i>Unified Model of Electronic Government Adoption</i> (UMEGA)	31
2.1.4 <i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>	41
2.2 Penelitian Terdahulu	46
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	55
2.4 Hipotesis Penelitian.....	57
BAB III	58
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	58
3.2 Metode dan Riset Penelitian Kuantitatif	58
3.3 Variabel Penelitian.....	59

3.3.1	Operasional Variabel	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data	66
3.5	Populasi dan Sample	67
3.5.1	Populasi.....	67
3.5.2	Sampel.....	67
3.6	Teknik Penarikan Data	69
3.7	Teknik Penyajian Data.....	70
3.8	Teknik Uji Instrumen.....	71
3.8.1	Uji Validitas.....	71
3.8.2	Uji Reliabilitas	72
3.9	Teknik Analisis Data	72
3.10	Uji Hipotesis	74
BAB IV		75
4.1	Hasil Penelitian.....	75
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	75
4.1.2	Karakteristik Responden	76
4.1.3	Statistik Deskriptif.....	82
4.2	Analisis Data Smart PLS	92
4.2.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	92
4.2.2	Uji Keterkaitan Antar Konstruk	102
4.2.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	105
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	110
4.2.5	Pengujian Multikolinearitas	113
4.3	Temuan Penelitian	114
4.3.1	Pengaruh Variabel Eksogen UMEGA (<i>Performance Expectacy, Effort Expectacy, Social Influence & Perceived Risk</i>) terhadap Sikap (<i>Attitude</i>) ..	116
4.3.2	Pengaruh Kondisi Fasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) dan Sikap (<i>Attitude</i>) terhadap Niat Verifikasi (<i>Behavioran Intention</i>) Pengguna.....	118
4.3.3	Pengaruh Efek Mediasi Sikap (<i>Attitude</i>) terhadap Niat Verifikasi (<i>Behavior Intention</i>)	119

4.3.4 Pengaruh Efek Moderasi <i>Electronic Word of Mouth (eWOM)</i> pada hubungan Sikap (<i>Attitude</i>) dan Niat Verifikasi (<i>Behavior Intention</i>).....	121
4.4 Pembahasan	122
4.4.1 Faktor-Faktor UMEGA yang Memengaruhi Sikap Pengguna	122
4.4.2 Pengaruh Kondisi Fasilitasi dan Sikap terhadap Niat	127
4.4.3. Efek Mediasi Sikap terhadap Niat Verifikasi	131
4.4.4. Efek Moderasi eWOM	132
4.5 Implikasi Penelitian.....	134
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	134
4.5.2 Implikasi Praktis	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
5.1 Kesimpulan	139
5.2 Saran.....	140
5.2.1 Saran Praktis	140
5.2.2 Saran Akademis.....	142
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Analisis Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	60
Tabel 4. 1 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Perfomancet Expectacy</i>	83
Tabel 4. 2 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Effort Expectacy</i>	84
Tabel 4. 3 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Soscial Influence</i>	85
Tabel 4. 4 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Perceived Risk</i>	86
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Facilitating Conditions</i>	87
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Attitude</i>	88
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Electronic Behavioral Intention</i>	90
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif <i>Outer Model Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i> ...	91
Tabel 4. 9 Nilai <i>Outer Loading</i>	94
Tabel 4. 10 Validitas Diskriminan	95
Tabel 4. 11 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....	96
Tabel 4. 12 Nilai <i>Cross Loasing</i>	97
Tabel 4. 13 Outer Model Uji Reliabilitas	101
Tabel 4. 14 Data Path Coefficient, Mean, STDEV, T Values, P values.....	102
Tabel 4. 15 Uji Mediasi (Peran Sikap sebagai Variabel Perantara).....	103
Tabel 4. 16 Nilai R2	106
Tabel 4. 17 Nilai F2.....	107
Tabel 4. 18 Nilai Q Square	109
Tabel 4. 19 Analisis Model Fit	109
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis <i>Total Effect</i>	110
Tabel 4. 21 Uji Multikolinearitas	113
Tabel 4. 22 Usia Responden.....	114
Tabel 4. 23 Pekerjaan Responden	115
Tabel 4. 24 Pendidikan Responden	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Banner Digital pada Aplikasi Tangerang LIVE	4
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Tangerang LIVE.....	7
Gambar 1. 3 Rating Aplikasi Tangerang LIVE	11
Gambar 1.4 Beberapa contoh ulasan digital Aplikasi Tangerang LIVE	14
Gambar 2. 1 Model <i>Theory of Planned Behavior</i>	22
Gambar 2. 2 Model UMEGA.....	34
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	56
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	77
Gambar 4. 2 Distribusi Usia Responden.....	80
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden	81
Gambar 4. 4 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	82
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	106
Gambar 4. 6 Model UMEGA dimoderasi eWOM	122