

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PERILAKU
PENGUNA BSB *MOBILE BANKING* DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Bilingual

Jenjang Sarjana



Oleh

Cindy Igustisari

09031382025135

JURUSAN SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PERILAKU
PENGGUNA BSB *MOBILE BANKING* DI KOTA PALEMBANG

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Cindy Igustisari (09031382025135)

Palembang, 29 April 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dwi Rosa Indah, S.T, M.T.

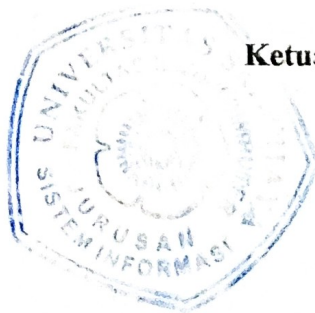
Putri Eka Sevtiyuni, M.T.

NIP. 198201132015042001

NIP. 198909262022032009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Igustisari
NIM : 09031382025135
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna BSB Mobile Di Kota Palembang

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin*: 10%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil dari plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka sayabersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yangberlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 29 April 2024



Cindy Igustisari

NIM.09031382025135

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima (*accepted*) pada Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknologi Komputer (JUPITER) (Sinta 4) pada :

Hari : Senin

Tanggal : 25 Maret 2024

Nama : Cindy Igustisari

NIM : 09031382025135

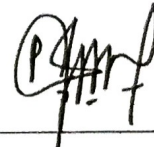
Judul Jurnal : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna
BSB Mobile Di Kota Palembang

Tim Pembimbing :

Pembimbing I : Dwi Rosa Indah, S.T, M.T.



Pembimbing II : Putri Eka Sevdiyuni, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah: 286)

Motto :

“Do the best and pray. God will take care of the rest.”

Karya ini dipersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang tua
- Ketiga Kakak Perempuan
- Dosen Pembimbing
- Diri saya sendiri
- Teman-teman Seperjuangan
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna BSB Mobile Di Kota Palembang” . Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mengalami rintangan dan hambatan, namun penulis juga memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak hingga terselesaikannya laporan ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Orangtua dan keluarga saya yang senantiasa memberikan doa dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. dan Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
5. Ibu Hardini Novianti, SE, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dari awal proses perkuliahan.
6. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T, M.T. dan Ibu Putri Eka Sevdiyuni, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan,

serta meluangkan waktunya kepada penulis selama masa penyusunan skripsi.

7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membekali ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020.
9. Teman-teman kelas SIBIL B 2020 yang telah membantu penulis ketika mengalami kesulitan.
10. Seluruh narasumber dan responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Untuk diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan melewati susah, sedih, dan senang dunia perkuliahan dan kehidupan.

Penulis menyadari jika skripsi ini masih sangatlah jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati akan menerima masukan baik berupa saran ataupun kritik yang bersifat melengkapi ataupun membangun agar pencapaian lebih baik di masa yang akan datang. Demikianlah laporan ini penulis buat semoga berguna bagi semua pihak yang menggunakannya.

Palembang, 29 April 2024

Penulis,

Cindy Igustisari

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PERILAKU PENGUNA BSB *MOBILE BANKING* DI KOTA PALEMBANG

Oleh

Cindy Igustisari

09031382025135

ABSTRAK

Di era globalisasi penggunaan internet dan teknologi menjadi hal lumrah. Salah satunya adalah sektor perbankan, yang telah beralih untuk menawarkan layanan dengan sentuhan digital, seperti *mobile banking*. Penilaian *rating* pada *Playstore*, aplikasi BSB *Mobile* mendapat nilai sebesar 4,0. Dalam penggunaan *m-banking* ditemukan keluhan yang dialami oleh nasabah seperti akun pengguna yang terblokir tanpa sebab, transaksi gagal namun pemotongan saldo tetap terjadi, error atau bug pada aplikasi. Keluhan tersebut akan mengurangi keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Peneliti menerapkan metode UTAUT2 serta penambahan variabel Kepercayaan dan Resiko Dirasakan untuk menganalisis faktor apa saja dalam memengaruhi niat pengguna BSB *Mobile*. Hasil analisis ini ditemukan bahwa variabel Pengaruh Sosial dan Motivasi Hedonis mempengaruhi Niat Perilaku, sedangkan variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kondisi Memfasilitasi, Nilai Harga, Kebiasaan, Kepercayaan, serta Resiko Dirasakan tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

Kata kunci— *Mobile Banking, UTAUT2, Niat Perilaku, Bank Sumsel Babel*

FACTORS AFFECTING THE BEHAVIORAL INTENTIONS OF BSB MOBILE BANKING USERS IN PALEMBANG CITY

By

Cindy Igustisari

09031382025135

ABSTRACT

In the era of globalization, the use of the internet and technology has become commonplace. One of them is the banking sector, which has shifted to offering services with a digital touch, such as mobile banking. Rating assessment on Playstore, the BSB Mobile application received a score of 4.0. When using m-banking, customers found complaints such as user accounts being blocked for no reason, transactions failing but balance deductions still occurring, errors or bugs in the application. These complaints will reduce the user's desire to use the application. Researchers applied the UTAUT2 method and added Trust and Perceived Risk variables to analyze what factors influence BSB Mobile user intentions. The results of this analysis found that the variables Social Influence and Hedonic Motivation influence Intentional Behavior, while the variables Performance Expectations, Business Expectations, Facilitating Conditions, Price Value, Habits, Trust, and Perceived Risk do not influence the Intentional Behavior of BSB Mobile banking users.

Keywords— *Mobile Banking, UTAUT2, Behavioral Intention, Bank Sumsel Babel*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
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.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 <i>Unified Theory Acceptance Of Use Technology 2 (UTAUT2)</i>	14
2.3 <i>Mobile banking</i>	19
2.4 Aplikasi BSB <i>Mobile</i>	19
2.5 Populasi dan Sampel	20
2.5.1 Populasi.....	20
2.5.2 Sampel.....	20

2.6 Teknik <i>Sampling</i>	20
2.6.1 <i>Probability Sampling</i>	21
2.6.2 <i>Non-Probability Sampling</i>	21
2.7 Skala Likert.....	23
2.8 <i>Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS - SEM)</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Sumber Data	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Studi Literatur	26
3.4.2 Kuesioner.....	27
3.5 Hipotesis Penelitian	27
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.7 Instrumen Penelitian	30
3.8 <i>Pilot test</i>	35
3.9 Analisis Data	35
3.10 Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	36
3.10.1 Uji Validitas	36
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.11 Model Struktural (<i>Inner model</i>)	37
3.11.1 <i>Path coefficient</i> (β).....	37
3.11.2 <i>R-Square</i> (R^2)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil <i>Pilot test</i>	38
4.2 Frekuensi Distribusi Responden	41

4.2.1 Jenis Kelamin	41
4.2.2 Usia	42
4.2.3 Pekerjaan	42
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 <i>Outer model</i>	44
4.3.2 <i>Inner model</i>	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	25
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	28
Gambar 4. 1 Uji Outer model Pilot test	38
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin	41
Gambar 4. 3 Usia.....	42
Gambar 4. 4 Pekerjaan.....	42
Gambar 4. 5 Hasil Uji Outer model.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Skala Likert.....	23
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	31
Tabel 4. 2 Uji Convergency Validity Pilot test	39
Tabel 4. 3 Uji Discriminant Validity Pilot test	40
Tabel 4. 4 Uji Reliability Pilot test	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Convergency Validity	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Discriminant Validity	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliability	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji R-Square.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Path Coeffisient.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data	B-1
Lampiran 3 Screenshot Pernyataan Kuesioner	C-1
Lampiran 4 Data Responden	D-1
Lampiran 5 Letter Of Acceptance (LOA).....	E-1
Lampiran 6 Bukti Proses Jurnal	F-1
Lampiran 7 Hasil Pengecekan Turnitin	G-1
Lampiran 8 Surat Keterangan Pengecekan Similarity	H-1
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Pembimbing.....	I-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi penggunaan internet dan teknologi menjadi sesuatu hal lumrah. Penggunaan internet dan teknologi informasi mulai digunakan dalam setiap kehidupan sehari-hari termasuk dalam hal pelayanan. Lembaga-lembaga pelayanan publik sekarang berinovasi untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan mudah (Hadisuwarno & Bisma, 2020). Salah satunya adalah sektor perbankan, yang telah beralih untuk menawarkan layanan dengan sentuhan digital. (Rita & Fitria, 2021). Pentingnya strategi bisnis berbasis IT dalam memenangkan persaingan bisnis semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang. Hal ini memungkinkan terciptanya beragam produk dan layanan baru dalam industri perbankan (Ashshidiqy & Ali, 2019).

Salah satu produk layanan digital baru yang sudah mulai banyak digunakan adalah layanan *mobile banking (m-banking)*. Al-Jabri dan Sohail (dalam Bauldallah et al., 2019) menyatakan bahwa *Mobile Banking* adalah produk layanan *digital* berbasis *mobile* seperti ponsel yang ditawarkan oleh pihak bank untuk memfasilitasi konsumen untuk melakukan kegiatan keuangan tanpa mengenal waktu dan tempat (Baabdullah et al., 2019). *M-banking* dianggap sebagai sarana yang efektif untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa kendala waktu dan lokasi. Bank Sumsel Babel adalah lembaga keuangan yang telah menerapkan *mobile banking* sebagai bagian dari layanan digital mereka, yaitu BSB Mobile.

Penilaian *rating* pada *Playstore*, aplikasi *BSB Mobile* mendapat nilai sebesar 4,0. Namun dalam penggunaan *m-banking* tersebut ditemukan beberapa kendala atau keluhan yang dialami oleh para nasabah. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap nasabah dan pengguna layanan *BSB Mobile* mereka mengeluhkan adanya akun pengguna yang terblokir tanpa sebab, transaksi gagal namun pemotongan saldo tetap terjadi, biaya admin yang cukup mahal, fitur transaksi yang kurang lengkap, terjadi error atau bug pada aplikasi, dll. Hal ini juga didukung dengan ulasan para pengguna aplikasi *BSB Mobile*. Dengan adanya keluhan serta kendala yang dialami oleh para nasabah, tentunya hal ini akan mempengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Keluhan ini merupakan bentuk dari ketidaknyamanan pengguna dan dapat mengurangi kepercayaan serta penerimaan pengguna terhadap layanan tersebut (Dwi Herlambang & Dewayanti, 2018). Semakin berguna dan semakin mudah penggunaan dalam pemakaiannya, maka semakin besar tingkat penerimaan para pengguna terhadap pemakaian teknologi sistem informasi (Wardani D, 2021). Penggunaan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi berperan penting dalam menilai kesuksesan sebuah teknologi (Ilham, 2021). Penerimaan pengguna diartikan seberapa siap individu dalam memanfaatkan teknologi informasi (Marwanda et al., 2023).

Oleh karena itu diperlukan adanya analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku pengguna *BSB Mobile*, untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari produk layanan layanan digital tersebut. Penelitian ini akan diuji menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*

(*UTAUT2*). Model ini adalah pengembangan dari model analisis penerimaan yang sudah ada sebelumnya yaitu *UTAUT*.

UTAUT2 merupakan model analisis yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) yang memadukan 8 model penerimaan dan penggunaan aplikasi terkenal lainnya, dan telah terbukti lebih berhasil dalam menjelaskan teori penerimaan pengguna hingga 70% dibandingkan model penerimaan lain. *UTAUT2* dipilih menjadi metode dalam penelitian ini karena model ini berfokus pada konteks *consumer use* yang mengacu pada perilaku konsumen dalam penggunaan aplikasi (Hidayat et al., 2020). Metode *UTAUT2* adalah metode analisis dibuat dengan tujuan yang efektif dalam menggambarkan, menjelaskan, serta menganalisis perilaku masyarakat dalam menerima produk teknologi informasi (Kurnia, 2020). Melalui model ini akan dapat diketahui bagaimana penerimaan dan penggunaan dari sudut pandang nasabah sebagai konsumen pengguna teknologi *mbanking*.

Pada model *UTAUT2* ada tujuh konstruk penting untuk menganalisis niat dan penggunaan suatu teknologi yaitu Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, dan Kebiasaan. Akan tetapi, penelitian ini menghilangkan variabel perilaku pengguna (*use behavior*) karena menurut Sanctis, 1983 dan Hill, et al 1987 dalam (Evan et al., 2021) menyebutkan bahwa *Behavioral Intention* dapat digunakan sebagai faktor untuk memprediksi dalam menentukan nilai dari perilaku penggunaan (*Use behavior*) dan telah dibuktikan oleh penelitian-penelitian terdahulu dalam konteks transaksi elektronik (Evan et al., 2021). Pada penelitian ini tidak menggunakan variabel moderasi yang terdapat di *UTAUT2* karena tujuan penelitian adalah untuk

menganalisis niat perilaku pengguna BSB Mobile tanpa mempertimbangkan usia, gender, atau pengalaman mereka.

Menurut Alharbi et al (dalam Evan et al. 2021) menjelaskan jika konstruk moderator digunakan untuk penelitian adopsi awal dimana konsumen merupakan calon pengguna, berbeda pada penelitian ini karena responden yang dituju adalah nasabah yang sudah pernah menggunakan aplikasi. Lalu penelitian lainnya mengungkapkan jika penelitian yang menambahkan konstruk moderator akan mendapatkan nilai yang lebih rendah (Dwivedi et al., 2019).

Lalu peneliti menggunakan dua variabel tambahan ke dalam model *UTAUT2* yakni variable Kepercayaan dan Resiko Dirasakan. Penambahan variable Kepercayaan dikarenakan variable ini merupakan faktor penting yang digunakan untuk meyakinkan pengguna dalam suatu kegiatan transaksi (Latifah et al., 2020). Temuan penelitian yang dilakukan oleh Insani Saibil et al. menunjukkan bahwa unsur kepercayaan pengguna terhadap suatu aplikasi memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakannya lagi (Insani Saibil et al., 2022). Sedangkan variable Resiko Dirasakan merupakan variabel penting dalam menilai pandangan konsumen tentang akibat yang mungkin akan mereka terima ketika menggunakan suatu produk (Styarini & Riptiono, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Yuwono et al., menyebutkan bahwa variabel Resiko Dirasakan berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention* dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak memiliki niat untuk menggunakan *mobile banking* yang disebabkan oleh pandangan masyarakat terhadap resiko yang mungkin akan terjadi (Yuwono & Oktovian, 2021). Penelitian yang dilakukan Adelia et al., dengan menambahkan variabel *Trust* dan *Perceived Risk* kedalam hipotesisnya menyebutkan bahwa niat penggunaan suatu aplikasi

dipengaruhi oleh variabel kepercayaan dan resiko dirasakan, dimana pengguna percaya kepada pihak aplikasi bahwa mereka akan bertanggung jawab jika resiko yang tidak diinginkan terjadi (Adelia & Rosa Indah, 2023).

Penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya menyatakan jika model *UTAUT2* teruji mampu menjelaskan tentang penerimaan suatu teknologi yang dilakukan oleh Hidayat et al (2020) bahwa *UTAUT2* mampu menganalisis faktor-faktor penerimaan teknologi pada pelanggan *e-wallet* di Kota Tangerang Selatan dalam penerimaan aplikasi *e-wallet* sebagai transaksi non-tunai (Hidayat et al., 2020). Lalu penelitian Alman Shafly (2020) yang dilakukan di Kota Malang dengan hasil diketahui faktor apa saja yang berpengaruh signifikan mempengaruhi niat dan minat masyarakat dalam penggunaan *mobile banking* (Alman Shafly N, 2020).

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna BSB *Mobile Banking* Di Kota Palembang” untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dalam penggunaan BSB *Mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada ditemukan rumusan masalah yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi BSB *Mobile*?

1.3 Tujuan

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi niat perilaku pengguna aplikasi BSB *Mobile Banking* di Kota Palembang.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui pandangan dan pendapat pengguna BSB Mobile terkait pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi BSB *Mobile*.
2. Mampu menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai niat perilaku pengguna aplikasi *mobile banking*
3. Menjadi referensi penelitian lain yang menggunakan model analisis *UTAUT2*.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan, ditentukan batasan dari penelitian ini, yaitu :

1. Responden penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel yang pernah ataupun sedang menggunakan aplikasi BSB *Mobile*.
2. Konstruk yang dipakai yaitu Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, dan Kebiasaan, Kepercayaan, serta Risiko Dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, A., & Rosa Indah, D. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Penerimaan E-Wallet Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Pengguna ShopeePay)*.
- Adelia, A., Rosa Indah, D., Palembang-Prabumulih, J. K., & Selatan, S. (n.d.). *Analisis Faktor-Faktor Penerimaan E-Wallet Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Pengguna ShopeePay)*.
- Alman Shafly N. (2020). Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Behavioral Intention dan Use Behavior Penggunaan Mobile Banking Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol. 8, No.2*.
- Andini, F., & Hariyanti, I. (2021). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan OASIS Di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung. *NARATIF (Jurnal Ilmiah Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik Informatika), Vol. 03 No. 02*.
- Andrianto, A. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model UTAUT2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 25(2), 111–122*. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2412>
- Ashshidiqy, N., & Ali, H. (2019). *Penyelarasan Teknologi Informasi Dengan Strategi Bisnis. 1*. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Asmoro, A. (2022). Kajian Minat Beli Ulang Secara Online Pada Generasi Z Dengan Perceived Risk, Kepercayaan, Dan Gaya Hidup Sebagai Variabel Anteseden. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 11, No. 4*.
- Audriyani, F., & Meiranto, W. (2023). Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Niat Penggunaan Electronic Payment ShopeePay Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Accounting, Vol. 12 No. 3(3), 1–14*. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management, 44, 38–52*. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems, 17(2), 165–176*. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Bharata Premi, W., & Widyaningrum, W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2

- (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 3, No 2. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/capital>
- Bima Anandia, F., & Aisyah, N. (2023). Analysis Of The Application Of The Utaut2 Model On The Use Of Mobile Banking In Sharia Banks Analisis Penerapan Model Utaut2 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 1). <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Desvira, N. S., & Aransyah, M. F. (2023). Analysis of Factors Influencing Interest and Behavior in Using ShopeePay Features Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) Model. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(2), 178–191. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i2.1594>
- Dwi Cahyaningrum, Y. A., Pramesti, P., & Rahayu, F. (2022). Meningkatkan Consumer Satisfaction Melalui Utilitarian Value, Technicality, Dan Perceived Risk Terhadap Penggunaan Mobile Payment. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 529–540. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14316>
- Dwi Herlambang, A., & Dewayanti, A. (2018). Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(01).
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Evan, I., Winarno, W. W., & Putro, H. P. (2021). Evaluasi Tingkat Penerimaan E-Money Di Kalangan Mahasiswa Yogyakarta Menggunakan Modifikasi UTAUT2. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 10 No. 01. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Fidharea, R. J., & Utami, A. W. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Model UTAUT2 dan EUCS Terhadap Niat Perilaku Pada Aplikasi Appsheets. *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, Vol. 04 No. 04.
- Hadi, S. W., & Alfaro, I. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Tiktok Dengan Metode Utaut 2. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, Vol. 7 No.1. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i1.1011>
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review* (Vol. 31, Issue 1, pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

- Hartanto, C. A., & Dhyah, H. (2021). Pengaruh Price Terhadap Purchase Intention Melalui Perceived Value Dan Perceived Risk Sebagai Variabel Mediasi Pada Layanan Cuci Mobil “Flex Car Detailing” Di Surabaya. *AGORA*, Vol. 9, No 1.
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study). In *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* | (Vol. 9, Issue 3).
- Ilham, M. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Accpetance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 58–62.
- Insani Saibil, D., Sodik, F., Ainun Mardiah, A., Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, P., Laksda Adisucipto, J., & Istimewa Yogyakarta, D. (2022). Faktor Mempengaruhi Niat Menggunakan Qris Pada Sharia Mobile Banking Saat Pandemi Covid-19 (Modifikasi Model UTAUT 2). *Jurnal Nisbah*, Vol. 8 No. 2.
- Iqbal Hanafi, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Beli Via Media Online ButuhBaju.com. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, Vol. 4, No. 6.
- Khotimah Harahap, L. (2020). *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square) Oleh.*
- Kurnia, D. (2020). Penerimaan dan Penggunaan E-Learning pada Masa Pandemi Covid-19: Aplikasi Model UTAUT2. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3(4), 435–447. <https://doi.org/10.17977/um038v3i42020p435>
- Latifah, N., Widayani, A., Normawati, R. A., Studi, P., Kekhususan, A., Perkantoran, O., Komunitas, A., Putra, N., & Fajar, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82–91. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA>
- Maharani, Y. (2021). Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 7(2), 140–154. <https://doi.org/10.31289/jab.v7i2.5641>
- Marwanda, I., Rosa Indah, D., & Eka Sevtiyuni, P. (2023). Analysis Of User Acceptance Of The Employment Social Security Organizing Agency JMO Application Using UTAUT. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 14(1), 67–75.
- Masoud, E. Y. (2013). The Effect of Perceived Risk on Online Shopping in Jordan. In *European Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN* (Vol. 5, Issue 6). www.iiste.org
- Puspa, M., Achiriani, A., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Performance Expectancy , Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost Terhadap

Behavioral Intention Pada Pengguna Dompot Digital Dana Di Indonesia. *E-Proceeding of Management*.

- Rita, R., & Fitria, M. H. (2021). Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 926–939. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.453>
- Santoso, A. A., & Rachmawati, I. (2021). *Analisis Minat Pengguna Layanan M-Banking Livin' By Mandiri Di Indonesia Menggunakan Model Modifikasi UTAUT 2*.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank BRI di Kantor Cabang Kebumen). In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen* (Vol. 2, Issue 4). <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Susanto, A., Chang, Y., & Ha, Y. (2016). Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services: An extension to the expectation-confirmation model. *Industrial Management and Data Systems*, 116(3), 508–525. <https://doi.org/10.1108/IMDS-05-2015-0195>
- Susilowati, A., Rianto, B., Wijaya, N., & Sanny, L. (2021). Effects of UTAUT 2 Model on the Use of BCA Mobile Banking in Indonesia. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 10).
- Utami, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, Vol. 01 No. 06.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Walton, S. M., & Thong, J. Y. L. (2012). *Quarterly Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 1*. <http://about.jstor.org/terms>
- Wardani D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Pemerintah). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, Vol.2, No.1.
- Yuwono, W., & Oktovian, N. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intention Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking* (Vol. 1, Issue 1). <https://journal.uib.ac.id/index.php/combines>