

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI
LIVIN' BY MANDIRI MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2
(UTAUT 2)**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



**Oleh :
Alwi Nurrohim
NIM 09031382126139**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DESEMBER 2024**

HALAMAN PENGESAHAN


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI
LIVIN' BY MANDIRI MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2
(UTAUT 2)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di program Studi Sistem Informasi SI


Oleh :
Alwi Nurrohim
NIM 09031382126139

Palembang, 31 Desember 2024

Pembimbing I,


Dedy Kurniawan, S.Si., M.Sc.
NIP. 199008022019031006

Pembimbing II,


Nabila Rizky Oktadini, M.T
NIP. 199110102018032001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.
NIP. 1979102020101

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alwi Nurrohim

Nim : 09031382126139

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Livin' By Mandiri Menggunakan Model Unified Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2)

Hasil Pengecekan Turnitin : 4%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 31 Desember 2024



Alwi Nurrohim
NIM 09031382126139

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Desember 2024
Nama : Alwi Nurrohim
NIM : 09031382126139
Judul Proposal : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan
Dan Penggunaan Aplikasi Livin' By Mandiri
Menggunakan Model Unified Of Acceptance And Use Of
Technology 2 (utaut 2)

Tim Pembimbing :

Pembimbing 1 : Dedy Kurniawan, S.SI., M.Sc.
Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T
Ketua Penguji : Dinna Yunika Hardiyanti, S. SI, M.T
Penguji 1 : M. Husni Syahbani, M.T.



Handwritten signatures of the supervisors and examiners, including Dedy Kurniawan, Nabila Rizky Oktadini, Dinna Yunika Hardiyanti, and M. Husni Syahbani.

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi .



Ahmad Rifai, M.T.
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“For indeed, after difficulty comes ease.”

- QS. Al-Insyirah: 5-6

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kepada kedua orang tua tercinta yang tak henti mencurahkan kasih sayang, dukungan doa, dan pengorbanan yang menerangi setiap langkah perjalanan menuju masa depan. Setiap kata dalam karya ini merupakan manifestasi kecil dari besarnya cinta kasih yang selalu mengiringi dengan doa dan usaha.

Untuk keluarga yang senantiasa menjadi motivasi dan penyemangat, baik saat bersama maupun melalui doa yang terus mengalir. Terima kasih kepada pak Dedy Kurniawan, M.Sc dan Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan arahan, serta menjadi sumber inspirasi dalam pencapaian ini. Segala pengetahuan dan pengalaman yang dibagikan akan menjadi modal berharga seumur hidup.

Kepada seluruh teman-teman di kampus dan di manapun kalian berada saat ini, yang telah menemani dalam hari-hari yang penuh perjuangan, rintangan, dan sukacita. Persahabatan yang terjalin merupakan karunia tak ternilai dalam perjalanan ini. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan, berjuang, tabah menghadapi kegagalan, dan berani bangkit kembali. Terima kasih atas ketangguhan hingga mencapai titik ini. Karya ini merupakan ungkapan sederhana atas rasa syukur untuk semua yang telah diterima. Semoga dapat menjadi awal dari perjalanan yang lebih bermakna di masa mendatang.

KATA PENGANTAR

Dengan senang hati dan penuh rasa hormat, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat karunia nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Livin' By Mandiri Menggunakan Model *MODEL UNIFIED OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT 2) ". Laporan ini akan membahas mengenai pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri, adapun tujuan pembuatan laporan ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan strata 1 pada Program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi rahmat, kesempatan, dan kesejahteraan untuk melaksanakan dan menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan perhatian yang tulus serta doa yang selalu menyertai.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. sebagai Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan arahan selama pembuatan laporan skripsi.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membekali ilmu kepada penulis sehingga penulis bisa menjalani dan menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.

7. Segenap Staff Administrasi yang telah memberikan kemudahan pada hal administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi.
8. Semua teman-teman dan rekan-rekan semasa di bangku perkuliahan terutama Elven Constancio, Lailatul Hikmah Fatmar Dwi Riswanti, yang telah membantu penulis saat menyusun laporan.
9. Terima kasih kepada teman-teman saya Sholehul Amin, Vicki Krisdianto, KM Rohman, dan Agung Maulana yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat di saat penulis merasa lelah.
10. *House full of roses A letter on the stairs A tape full of messages For anyone who cares Collage of broken words and stories full of tears Remembering your life' Cause we wish that you were here. Nothing is harder Than to wake up all alone Realize it's not okay It's the end of all you know Time keeps passing by But it seems I'm frozen still Scars are left behind But some too deep to feel.*

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan.. Namun demikian Semoga laporan ini memberikan wawasan yang bermanfaat dan dapat menjadi kontribusi positif khususnya mahasiswa fakultas ilmu komputer Universitas Sriwijaya.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI
LIVIN' BY MANDIRI MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2
(UTAUT 2)**

Oleh

Alwi Nurrohim

09031382126139

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi berdampak signifikan pada layanan perbankan, termasuk melalui Mobile Banking (M-Banking). Bank Mandiri meluncurkan aplikasi Livin' by Mandiri sebagai bagian dari transformasi digitalnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). UTAUT 2, yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012), digunakan karena relevansi dan prediktivitasnya dalam memahami adopsi teknologi. Penelitian ini juga menambahkan variabel Perceived Credibility dan Self-Efficacy untuk menyoroti pentingnya keamanan data pengguna dan kepercayaan diri dalam penggunaan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan terhadap strategi peningkatan adopsi Livin' by Mandiri di era digital.

KATA KUNCI : *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2), penerimaan pengguna aplikasi, Livin' by Mandiri

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE AND USE OF LIVIN' BY MANDIRI APPLICATION USING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)

By

Alwi Nurrohim
09031382126139

ABSTRACT

The rapid development of information technology has significantly impacted banking services, including Mobile Banking (M-Banking). Bank Mandiri launched the Livin' by Mandiri application as part of its digital transformation efforts. This study aims to analyze the factors influencing user acceptance of the Livin' by Mandiri application using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model. UTAUT 2, developed by Venkatesh et al. (2012), is employed due to its relevance and predictive power in understanding technology adoption. This study also includes the additional variables of Perceived Credibility and Self-Efficacy to highlight the importance of user data security and confidence in using the application. The findings of this research are expected to provide insights into strategies for improving the adoption of Livin' by Mandiri in the digital era.

KEYWORDS: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2), user acceptance, Livin' by Mandiri application

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 TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.1.1 | <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i> | 6 |
| 2.1.2 | Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)..... | 7 |
| 2.1.3 | Ekspektasi usaha (<i>Effort Expectancy</i>) | 7 |
| 2.1.4 | Pengaruh sosial (<i>Social Influence</i>)..... | 8 |
| 2.1.5 | Fasilitas Pendukung (<i>Facilitating Conditions</i>) | 8 |
| 2.1.6 | Motivasi Hedonis (<i>Hedonic Motivation</i>) | 8 |
| 2.1.7 | Nilai Harga (<i>Price Value</i>)..... | 9 |
| 2.1.8 | Kebiasaan (<i>Habit</i>)..... | 9 |
| 2.1.9 | <i>Perceived Credibility</i> | 10 |
| 2.1.10 | <i>Self-Efficacy</i> | 10 |
| 2.1.11 | Penggunaan Aplikasi Livin By Mandiri..... | 11 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 13 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 15 |
| 2.4 | Pengembangan Model..... | 16 |
| 2.5 | Hipotesis..... | 17 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 19 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 19 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel | 20 |
| 3.2.1 | Populasi | 20 |
| 3.2.2 | Sampel | 21 |
| 3.3 | Teknik Sampling | 22 |
| 3.4 | Skala <i>Likert</i> | 22 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.5 | Definisi Oprasional Penelitian | 23 |
| 3.5.1 | Variable Independen (Bebas)..... | 24 |
| 3.5.2 | Variable Dependen (Terikat) | 30 |
| 3.6 | Jenis dan Sumber Data | 31 |
| 3.7 | Strategi Pengolahan Data | 32 |
| 3.7.1 | Model Pengukuran..... | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 34 |
| 4.1 | Analisis Pilot Test Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 34 |
| 4.2 | Hasil Pengumpulan Data..... | 36 |
| 4.3 | Karakteristik Profil Responden | 37 |
| 4.3.1 | Profil Responden Menurut Gender | 37 |
| 4.3.2 | Penyebaran Responden Menurut Usia..... | 38 |
| 4.4 | Analisis Data | 38 |
| 4.4.1 | Analisis Outer Model | 38 |
| 4.4.1.1 | Uji Validitas..... | 39 |
| 4.4.1.2 | Uji Reliabilitas | 42 |
| 4.4.2 | Inner Model | 43 |
| 4.4.2.1 | R-Square..... | 43 |
| 4.4.2.2 | Path Coefficient..... | 44 |
| 4.5 | Uji Hipotesis | 45 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 50 |

| | | |
|----------------------------|------------------|-----------|
| 5.1 | Kesimpulan | 50 |
| 5.2 | Saran..... | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 52 |
| LAMPIRAN..... | | 56 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 13 |
| Tabel 3.1 Pernyataan Skala <i>Likert</i> 4 Point..... | 23 |
| Tabel 3.2 Ekspektasi kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)..... | 24 |
| Tabel 3.3 Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) | 25 |
| Tabel 3.4 Pengaruh sosial (<i>Sosial Influence</i>)..... | 26 |
| Tabel 3.5 Fasilitas pendukung (<i>Facilitating Condition</i>)..... | 26 |
| Tabel 3.6 Motivasi Hedonis (<i>Hedonic Motivation</i>)..... | 27 |
| Tabel 3.7 Nilai Harga (<i>Price Value</i>) | 28 |
| Tabel 3.8 Kebiasaan (<i>Habit</i>)..... | 28 |
| Tabel 3.9 <i>Perceived Credibility</i> | 29 |
| Tabel 3.10 <i>Self-Efficacy</i> | 30 |
| Tabel 3.11 <i>Behavioral Intention</i> | 31 |
| Tabel 3.12 <i>Use Behavior</i> | 31 |
| Tabel 4.1 Validitas Pilot test | 35 |
| Tabel 4.2 Reliabilitas Pilot test..... | 36 |
| Tabel 4.3 Hasil Penyebaran Kuesioner..... | 37 |
| Tabel 4.4 Responden menurut gender | 37 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| Tabel 4.6 Nilai Outer Loading | 40 |
| Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i> | 41 |
| Tabel 4.8 <i>Composite Reliability</i> | 42 |
| Tabel 4.9 Hasil uji nilai R Square..... | 43 |
| Tabel 4.10 Hasil perhitungan <i>path coefficient</i> | 44 |
| Tabel 4.11 Uji Hipotesis Penelitian | 45 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Model UTAUT 2 (Chen & Zhou, 2016)..... | 6 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 16 |
| Gambar 2.3 Pengembangan Model UTAUT 2 | 17 |
| Gambar 3.1 Diagram Alur | 19 |
| Gambar 4.1 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i> | 34 |
| Gambar 4.2 Uji Outer Model SmartPls 4 | 39 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran A Form Pengajuan Topik Skripsi..... | A-1 |
| Lampiran B Surat Ketersediaan Membimbing..... | B-1 |
| Lampiran C Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA)..... | C-1 |
| Lampiran D Data Responden | D-1 |
| Lampiran E Kuesioner Penelitian | E-1 |
| Lampiran F Surat Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i> | F-1 |
| Lampiran G Form Perbaikan Ujian Komprehensif..... | G-1 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat memberi dampak signifikan pada pola pelayanan konsumen di berbagai industri, termasuk sektor perbankan. Salah satu fokus utama kemajuan teknologi informasi dalam sektor perbankan saat ini adalah layanan perbankan melalui perangkat seluler atau M-Banking. Menurut (Hadi & Novi, 2015), M-Banking menjadi salah satu jenis layanan yang disediakan oleh perbankan dengan mempergunakan penerapan teknologi informasi. Dengan M-banking, pengguna dapat mengakses rekening banknya, mentransfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa, dan lain-lain tanpa perlu ke bank atau ATM. Aplikasi M-banking biasanya tersedia untuk Dapat diakses dengan mengunduhnya melalui platform aplikasi contohnya adalah platform distribusi aplikasi Google Play dan platform distribusi aplikasi Apple. dan memerlukan koneksi internet untuk menggunakannya.

Bank Mandiri sebagai salah satu bank BUMN yang berkomitmen terhadap layanan perbankan digital terus melanjutkan transformasi digitalnya melalui peluncuran aplikasi Livin' by Mandiri. Aplikasi ini diperkenalkan pada bulan Oktober 2021 sebagai pembaruan dari versi sebelumnya yang menggunakan symbol berwarna biru. Pada versi terbarunya, Livin' by Mandiri hadir dengan symbol berwarna kuning, menawarkan layanan keuangan yang lebih lengkap, serta mengintegrasikan layanan dari anak perusahaan Mandiri Group dan ekosistem digital yang diminati pengguna. Ini selaras dengan visi bank mandiri untuk menjadi

bank yang modern, dinamis, dan dapat memenuhi kebutuhan perbankan masyarakat di era digital.

Dalam hal ini penulis ingin melakukan analisis tingkat penerimaan pengguna dalam upaya mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna dari aplikasi Livin' by Mandiri. Menurut Aeni Hidayah et al. (2020) mengatakan bahwa penggunaan suatu teknologi selalu terkait dengan tingkat penerimaan pengguna, yakni seberapa jauh teknologi tersebut bisa diterima maupun dipahami oleh penggunanya. Pengujian respon pengguna terhadap teknologi menjadi langkah yang sangat penting untuk dilakukan guna memahami apakah penerapan teknologi tersebut berhasil atau tidak.

Tingkat adopsi pengguna terhadap suatu sistem dapat dievaluasi menggunakan model penerimaan teknologi, salah satunya yakni model *Unified Theory Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT 2). UTAUT 2 merupakan versi peningkatan dari model UTAUT yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al., pada tahun 2012. UTAUT 2 dipakai untuk memahami faktor beberapa hal yang dapat mempengaruhi individu dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi dengan menyesuaikan terhadap konteks konsumen, karena terdapat penambahan tiga variabel meliputi *hedonic motivation*, *price value*, serta *habit*.

Dan juga peneliti menyertakan 2 variabel meliputi *Perceived Credibility* dan *Self-Efficacy*, dikarenakan Penambahan variabel *Perceived Credibility* dan *Self-Efficacy* pada UTAUT 2 membantu memahami penerimaan aplikasi Livin' by Mandiri. *Perceived Credibility* menggambarkan bahwa pengguna lebih cenderung menggunakan aplikasi jika merasa data pribadi mereka aman. *Self-Efficacy* memperlihatkan bahwasanya pengguna yang percaya diri dalam menggunakan

aplikasi akan lebih sering memanfaatkannya. Kedua variabel ini menyoroti pentingnya keamanan dan kepercayaan diri dalam adopsi teknologi perbankan. yang mana sesuai dengan penelitian ini yang diukur ialah penerimaan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. UTAUT 2 merupakan teori yang paling menyeluruh dan *terupdate* dalam adopsi teknologi serta memiliki daya prediksi yang paling tinggi antara yang lain (Indrawati & Putri, 2018)

Berdasarkan permasalahan yang sudah dibahas, penulis merasa tertarik guna melangsungkan penelitian dengan judul. **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* menggunakan model *Unified Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2)*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini mempunyai rumusan permasalahan, diantaranya yakni :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan pemanfaatan aplikasi *Livin' by Mandiri* terhadap Nasabah?
2. Apakah kerangka utama dalam model UTAUT 2 dapat secara efektif memprediksi penerimaan dan penggunaan aplikasi *New Livin' by Mandiri*?
3. Bagaimana penerapan model UTAUT 2 dengan penambahan dua faktor, meliputi *Perceived Credibility* dan *Self-Efficacy*?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan permasalahan di atas, tujuan penelitian ini diantaranya yakni :

1. Menganalisis pengaruh faktor-faktor tertentu dari masing-masing konstruk utama UTAUT 2, yakni harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial,

kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, serta kebiasaan, terhadap penerimaan serta penggunaan aplikasi New Livin' by Mandiri.

2. Penerapan Model UTAUT 2 dengan penambahan dua variabel, yakni *Perceived Credibility* serta *Self-Efficacy*, digunakan guna menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk Masyarakat

Studi ini bertujuan memberikan pemahaman tentang teknologi informasi bagi pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan fiturnya, serta menganalisis dampaknya terhadap perilaku pengguna sebagai referensi penggunaan.

2. Untuk Akademisi.

Studi ini bertujuan untuk menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya terkait penerapan model UTAUT 2 dalam menganalisis faktor-faktor yang berdampak pada perilaku pengguna terhadap aplikasi Super Apps Livin' by Mandiri.

3. Untuk Perusahaan.

Studi ini bertujuan menjadi acuan dalam menentukan keunggulan kompetitif perusahaan, khususnya bagi pengembang teknologi keuangan, dengan fokus pada fitur dan layanan aplikasi Livin' by Mandiri.

1.5 Batasan Masalah

Menurut identifikasi masalah, yakni guna memahami perilaku pengguna aplikasi Livin' by Mandiri, pada penelitian ini :

1. Mahasiswa dan mahasiswi yang berdomisili di Provinsi Sumatera Selatan dan merupakan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.
2. Masalah Masalah ini akan dianalisis mempergunakan model UTAUT 2, yang mencakup faktor utama seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, serta *Habit*. Selain itu, dua variabel tambahan, yakni *Perceived Credibility* dan *Self-Efficacy*, juga akan dimasukkan dalam analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni Hidayah, N., Hasanati, N., Novela Putri, R., Fiqry Musa, K., Nihayah, Z., & Muin, A. (2020). Analysis Using the Technology Acceptance Model (TAM) and DeLone & McLean Information System (D&M IS) Success Model of AIS Mobile User Acceptance. *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268859>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan. *Journal of Enterprise Information Management*, *29*(1), 118–139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Anouze, A. L. M., & Alamro, A. S. (2019a). Factors affecting intention to use e-banking in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, *38*(1), 86–112. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2018-0271>
- Anouze, A. L. M., & Alamro, A. S. (2019b). Factors affecting intention to use e-banking in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, *38*(1), 86–112. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2018-0271>
- 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>
- Bandura, A. (1986). The Explanatory and Predictive Scope of Self-Efficacy Theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, *4*(3), 359–373. <https://doi.org/10.1521/jscp.1986.4.3.359>

- Bank Mandiri Tbk, P. (n.d.). *SELALU MENGHADIRKAN SELALU TERDEPAN*.
- Berfikir, K., Kuantitatif, P., Zahra Syahputri, A., Della Fallenia, F., Syafitri, R., Lubis, R. N., Wulan, S., & Lubis, D. (2023). *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*.
[https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/](https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah)
<https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Bhatiasevi, V. (2016). An extended UTAUT model to explain the adoption of mobile banking. *Information Development*, 32(4), 799–814.
<https://doi.org/10.1177/0266666915570764>
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (n.d.). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Chatti, H., & Hadoussa, S. (2021). Factors Affecting the Adoption of E-Learning Technology by Students during the COVID-19 Quarantine Period: The Application of the UTAUT Model. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 11(2), 6993–7000. <https://doi.org/10.48084/etasr.3985>
- Chen, Q.-L., & Zhou, Z.-H. (2016). Unusual formations of superoxo heptaoxomolybdates from peroxo molybdates. *Inorganic Chemistry Communications*, 67, 95–98. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- Cholil, S. M. (n.d.). *APLIKASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT*.
- Christiono, D. I., Ritzky, D., & Brahmana, K. M. R. (2018). *ANALISIS PENGARUH PERFORMANCE EXPECTANCY DAN EFFORT*

EXPECTANCY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION PADA ONLINE MARKETPLACE (Vol. 6, Issue 2).

cover *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN RD.* (n.d.).

Davis, F. D. (2021). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475–487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>

Fitriani, W. R., Mulyono, A. B., Hidayanto, A. N., & Munajat, Q. (2020). Reviewer's communication style in YouTube product-review videos: does it affect channel loyalty? *Heliyon*, 6(9), e04880. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04880>

Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. (n.d.).

Hadi, S., & Novi, N. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>

Indrawati, & Putri, D. A. (2018). Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model. *2018 6th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*, 167–173. <https://doi.org/10.1109/ICoICT.2018.8528748>

Lestara Permana, G. P., & Dewi, L. P. K. (2020). ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI OVO DENGAN MENGGUNAKAN UNIFIED

- THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DI KOTA DENPASAR. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 186. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i2.2331>
- Mantik, J., Sion, M., Sihombing, L., Oktaviani, N., Fakultas, I., Komputer, B., Darma, J., Jenderal, A., Yani, N., Ulu, K., Seberang, U. I., Palembang, K., & Selatan, S. (2022). Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan Dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay Di Kota Palembang. In *Jurnal Mantik* (Vol. 6, Issue 3). Online.
- Marakarkandy, B., Yajnik, N., & Dasgupta, C. (2017). Enabling internet banking adoption. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(2), 263–294. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2015-0094>
- Nurahmasari, M., Nur Silfiah, S., & Haposan Pangaribuan, C. (2023). The Intention to Use Digital Banking Services among Gen Z in Indonesia Based on Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 5(1), 15–31. <https://doi.org/10.51353/jmbm.v5i1.692>
- Palau-Saumell, R., Forgas-Coll, S., Sánchez-García, J., & Robres, E. (2019). User Acceptance of Mobile Apps for Restaurants: An Expanded and Extended UTAUT-2. *Sustainability*, 11(4), 1210. <https://doi.org/10.3390/su11041210>
- Safiah Maznorbalia, A., & Aiman Awalluddin, M. (2021). Users Acceptance of E-Government System in Sintok, Malaysia: Applying the UTAUT Model. *Policy & Governance Review*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.348>
- Shih-Tse Wang, E., & Pei-Yu Chou, N. (2014). CONSUMER CHARACTERISTICS, SOCIAL INFLUENCE, AND SYSTEM FACTORS ON ONLINE GROUP-BUYING REPURCHASING INTENTION Graduate

institute of bio-industry management. In *Journal of Electronic Commerce Research* (Vol. 15). www.ihergo.com.tw

Taamneh, A., Alsaad, A., Elrehail, H., Al-Okaily, M., Lutfi, A., & Sergio, R. P. (2023). University lecturers acceptance of moodle platform in the context of the COVID-19 pandemic. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 72(6/7), 666–684. <https://doi.org/10.1108/GKMC-05-2021-0087>

Tseng, S.-Y., & Wang, C.-N. (2016). Perceived risk influence on dual-route information adoption processes on travel websites. *Journal of Business Research*, 69(6), 2289–2296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.044>

Venkatesh, Thong, & Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157. <https://doi.org/10.2307/41410412>

Wardani, L., & Masdiantini, (2022). (n.d.).

Yen, Y.-S., & Wu, F.-S. (2016). Predicting the adoption of mobile financial services: The impacts of perceived mobility and personal habit. *Computers in Human Behavior*, 65, 31–42. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.08.017>

(Cover *METODE PENELITIAN Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, n.d.)