

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan layanan perbankan digital pada Generasi Y dan Z di Kota Semarang dengan menggunakan model UTAUT2. Latar belakang penelitian ini adalah pesatnya perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia, namun masih terdapat inkonsistensi dalam temuan penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaannya. Penelitian ini berfokus pada tujuh variabel independen, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan, serta dua variabel dependen, yaitu niat perilaku penggunaan dan perilaku penggunaan aktual.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada 383 responden dari Generasi Y dan Z di Kota Semarang yang aktif menggunakan layanan perbankan digital. Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.0 untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, nilai harga, dan kebiasaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Sementara itu, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan motivasi hedonis tidak berpengaruh signifikan. Niat perilaku juga terbukti berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan aktual. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan perbankan digital untuk meningkatkan fitur dan kenyamanan pengguna.

Kata kunci: UTAUT2, layanan perbankan digital, Generasi Y dan Z, niat penggunaan, PLS-SEM