

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku dan perilaku menggunakan layanan perbankan digital pada Generasi Y dan Z di Indonesia. Penelitian ini mengintegrasikan *Uses and Gratifications Theory* (UGT) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan menempatkan ekspektasi kinerja sebagai variabel mediasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif, kebutuhan sosial, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, motivasi hedonis, nilai harga, niat perilaku, dan perilaku menggunakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 473 responden yang merupakan pengguna layanan perbankan digital dari Generasi Y dan Z di Indonesia. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Penggunaan metode ini bertujuan untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel dalam model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan kognitif berpengaruh positif terhadap ekspektasi kinerja dan niat perilaku, sedangkan kebutuhan afektif berpengaruh positif terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan niat perilaku. Ekspektasi kinerja terbukti memediasi hubungan kebutuhan kognitif dan kebutuhan afektif terhadap niat perilaku. Selain itu, kebutuhan sosial berpengaruh positif terhadap pengaruh sosial, dan pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, motivasi hedonis, dan nilai harga juga berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Selain itu, niat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan perbankan digital.

Kata kunci: Perbankan Digital, UTAUT2, UGT, Generasi Y dan Z, Ekspektasi Kinerja, Niat Perilaku