

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi behavioral intention dan actual usage pada pengguna aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri. Variabel independen yang dianalisis mencakup performance expectancy, facilitating conditions, risk, trust, dan habit, dengan behavioral intention berperan sebagai mediator antara variabel eksogen dan perilaku penggunaan aktual. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui Structural Equation Modeling (SEM) yang dioperasikan menggunakan perangkat lunak AMOS, dengan sampel 189 pengguna aktif yang dipilih secara purposive di Kota Semarang.

Hasil analisis memperlihatkan bahwa performance expectancy, facilitating conditions, trust, dan habit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, sedangkan risk berpengaruh negatif namun tetap signifikan. Selanjutnya, behavioral intention terbukti menjadi prediktor utama actual usage, sekaligus memediasi pengaruh variabel eksogen terhadap perilaku penggunaan. Analisis pengaruh total mengindikasikan bahwa behavioral intention memberikan kontribusi terbesar terhadap intensitas penggunaan aplikasi, diikuti oleh trust, performance expectancy, facilitating conditions, dan habit, sementara risk tetap menunjukkan efek negatif.

Temuan ini menekankan bahwa niat pengguna terbentuk melalui persepsi terhadap kinerja aplikasi, dukungan sistem, kepercayaan, dan kebiasaan, sementara persepsi risiko berpotensi menurunkan niat penggunaan. Secara praktis, penguatan aspek *trust*, *habit*, dan *performance expectancy* serta mitigasi risiko menjadi strategi krusial untuk meningkatkan keterlibatan dan penggunaan aktual dalam layanan mobile banking. Penelitian ini ditujukan untuk memberikan manfaat bagi pengembangan strategi manajemen aplikasi digital dan literatur terkait perilaku pengguna layanan keuangan berbasis teknologi.

Kata kunci: Livin' by Mandiri, *behavioral intention*, *actual usage behavior*, *trust*, *habit*, *risk*, SEM.