

ABSTRAK

ANALISIS PENGGUNAAN BANK DIGITAL MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2 PADA BANK DIGITAL DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

INDY BASITU RAHMA

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bank digital di kalangan generasi Z di Kota Bandar Lampung dengan menerapkan model UTAUT2. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan sampel. Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.0 dengan metode PLS-SEM. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei *online* menggunakan *Google Form*, dengan total sampel sebanyak 312 responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *price value*, *hedonic motivation*, dan *trust* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Sementara itu, variabel yang terbukti memengaruhi *use behavior* adalah *facilitating conditions*, *habit*, dan *behavioral intention*. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*.

Kata Kunci: Bank Digital, UTAUT2, *Behavioral Intention*, *Use Behavior*

ABSTRACT

ANALYSIS OF DIGITAL BANK USAGE USING UTAUT2 MODEL ON DIGITAL BANKS IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

INDY BASITU RAHMA

This study aims to evaluate the factors influencing the adoption of digital banking among Generation Z in Bandar Lampung using the UTAUT2 model. The research employs a quantitative approach, with purposive sampling as the sampling technique. Data analysis is conducted using SmartPLS 4.0 with the PLS-SEM method. Primary data for this study was collected through an online survey via Google Forms, involving a total sample of 312 respondents. The findings indicate that performance expectancy, effort expectancy, price value, hedonic motivation, and trust positively influence behavioral intention. Meanwhile, the variables found to affect use behavior are facilitating conditions, habit, and behavioral intention. Furthermore, this study reveals that social influence does not have an effect on behavioral intention.

Keywords: Digital Bank, UTAUT2, Behavioral Intention, Use Behavior