



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI INTENSI PENGUNAAN TEKNOLOGI FINANSIAL DI JABODETABEK

SELYZ DARANI HARAHAP



PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah untuk tesis dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensi Penggunaan Teknologi Finansial di Jabodetabek” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir karya ilmiah ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2024

Selyz Darani Harahap
H2501222013

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

SELYZ DARANI HARAHAHAP. Faktor-faktor yang memengaruhi intensi penggunaan teknologi finansial di Jabodetabek. Dibimbing oleh HETI MULYATI dan INDRA REFIPAL SEMBIRING.

Teknologi finansial membuat layanan keuangan lebih mudah diakses, meningkatkan pengalaman pengguna, efisien, ekonomis, dan mendisrupsi layanan keuangan (Global Fintech Adoption Index 2019). Kehadiran perusahaan rintisan (*start-up*) yang memiliki berbagai alternatif layanan keuangan membuat perbankan sadar akan ancaman yang diwakili oleh para pemain keuangan yang inovatif (Raharjo 2021). Adopsi teknologi finansial oleh perusahaan rintisan berpotensi menggerus pangsa pasar perbankan dan menekan margin keuntungan bank, terutama dari layanan transaksional seperti *transfer* dan pembayaran (Tsakila *et al.* 2024). Perbankan perlu mengadopsi teknologi finansial agar mampu memposisikan diri sebagai inti dari layanan keuangan.

Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 mengelompokkan teknologi finansial ke dalam empat segmen, yaitu sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi, dan pinjaman. Sistem pembayaran yang populer saat ini adalah sistem pembayaran yang dapat digunakan pada perangkat seluler seperti layanan pengiriman uang (*transfer*), dompet digital (*e-wallet*), dan *quick response code*.

Menurut *Insight Asia*, dari 1.300 responden yang terlibat, 962 responden menggunakan dompet digital sebagai metode pembayaran yang dipilih, sementara 312 responden menggunakan bank *transfer* sebagai metode pembayarannya (*E-Wallet Industry Outlook* 2023). Industri teknologi finansial dan perbankan menghadapi persaingan untuk mendapat penerimaan dari pengguna (Khuong *et al.* 2022).

Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 2 (UTAUT 2) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi intensi penggunaan teknologi finansial di Jabodetabek. Penelitian ini juga menganalisis faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan teknologi finansial dan menganalisis deskripsi pengguna teknologi finansial di Jabodetabek. Penelitian dilakukan sejak Juli 2024 hingga Agustus 2024 pada pengguna aplikasi teknologi finansial segmen pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan perusahaan rintisan (*start up*). Segmen pembayaran pada penelitian ini terbatas pada layanan pengiriman uang (*transfer*), dompet digital (*e-wallet*), dan *quick response code*.

Sampel penelitian diambil melalui survei dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel adalah 150 responden dengan kriteria usia 20 hingga 40 tahun. Kelompok usia pada penelitian ini dibagi menjadi kelompok usia Generasi Z dan Generasi Millennial. Hasil survei diperoleh dari penyebaran kuesioner secara daring melalui media sosial. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dan tabulasi silang.

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah dari 150 responden, 97 responden merupakan Generasi Z dan 53 lainnya adalah Generasi Millennial. Pengguna teknologi finansial segmen pembayaran pada penelitian ini paling banyak berdomisili di Kota Bogor. Sebanyak 49 responden berdomisili di Kota Bogor, 46

responden berdomisili di Jakarta, 23 responden berdomisili di Tangerang, 17 responden berdomisili di Depok, dan 15 responden berdomisili di Bekasi. Hasil survei juga menunjukkan bahwa dari 150 responden, terdapat 148 responden sebagai pengguna dan 2 responden bukan pengguna. Deskriptif responden pada penelitian ini dianalisis menggunakan tabulasi silang untuk melihat hubungan antar variabel. Tabulasi silang antara variabel segmen pembayaran digital dengan aplikasi pembayaran menunjukkan bahwa dari 148 responden, sebanyak 75 responden menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* melalui aplikasi *mobile banking* untuk bertransaksi keuangan. Tabulasi silang antar variabel aplikasi pembayaran dengan jenis transaksi menunjukkan bahwa dari 148 responden, 69 responden menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk menyelesaikan transaksi belanja atau pembelian.

Analisis model *Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS)* menghasilkan bahwa variabel ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan teknologi finansial segmen pembayaran dan variabel kebiasaan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi finansial segmen pembayaran di Jabodetabek. Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, nilai harga, dan motivasi hedonis berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan teknologi finansial segmen pembayaran. Kondisi fasilitas dan niat perilaku berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi finansial segmen pembayaran. Variabel motivasi hedonis adalah variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan teknologi finansial segmen pembayaran dan variabel kondisi fasilitas adalah variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi finansial segmen pembayaran.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk memahami strategi atau upaya yang perlu dilakukan agar meningkatkan niat pengguna dalam menggunakan teknologi finansial demi mewujudkan layanan keuangan yang kompetitif.

Kata kunci: intensi penggunaan, teknologi finansial, UTAUT

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



SUMMARY

SELYZ DARANI HARAHAHAP. Factors Influencing Intention to Use Financial Technology in Jabodetabek. Supervised by HETI MULYATI and INDRA REFIPAL SEMBIRING.

Financial technology renders financial services more accessible, enhancing user experience through user-friendly, efficient, economical, and disruptive financial services (Global Fintech Adoption Index 2019). The emergence of start-up companies offering various alternative financial services has made banking institutions aware of the threat posed by innovative financial players (Raharjo 2021). The adoption of financial technology by pioneering companies has the potential to erode banking market share and exert pressure on bank profit margins, particularly from transaction services such as transfers and payments (Tsakila *et al.* 2024). Banking institutions need to adopt financial technology to position themselves as the core of financial services.

Bank Indonesia Regulation No. 19/12/PBI/2017 categorizes financial technology into four segments: payment systems, market support, investment management, and loans. The prevalent payment system currently is one that can be utilized on mobile devices, such as money transfer services, digital wallets (e-wallets), and quick response codes.

According to Insight Asia, out of 1,300 respondents surveyed, 962 respondents utilized digital wallets as their preferred payment method, while 312 respondents preferred bank transfers for payments (E-Wallet Industry Outlook 2023). The financial technology industry and banking sector face competition to gain user acceptance (Khuong *et al.* 2022).

This study employs the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model to analyze factors influencing the intention to use financial technology in Jabodetabek. This study also examines factors influencing the behavior of financial technology use and provides a descriptive analysis of financial technology users in Jabodetabek. The research was conducted from July 2024 to August 2024 on users of financial technology applications in the payment segment developed by State-Owned Enterprises (BUMN) Banks and start-up companies. The payment segment in this study is limited to money transfer services, digital wallets (e-wallets), and quick response codes.

The research sample was obtained through a survey using purposive sampling methodology. The sample size comprises 150 respondents, with an age criterion of 20 to 40 years. The age groups in this study were divided into Generation Z and Millennial Generation cohorts. Survey results were obtained from the distribution of online questionnaires via social media. Data analysis in this study utilized Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) and cross-tabulation.

Characteristics the study sample comprised 150 respondents, of whom 97 were from Generation Z and 53 were Millennials. The majority of financial technology payment segment users in this study resided in Bogor City. The geographical distribution of respondents was as follows: 49 in Bogor City, 46 in Jakarta, 23 in Tangerang, 17 in Depok, and 15 in Bekasi. The survey results indicated that out of 150 respondents, 148 were users and 2 were non-users.

Descriptive analysis of respondents in this research was conducted using cross-tabulation to examine the relationships between variables. Cross-tabulation between the digital payment segment variable and the payment application showed that of the 148 respondents, 75 utilized the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) via mobile banking applications for financial transactions. Cross-tabulation between the payment application variable and transaction type revealed that of the 148 respondents, 69 employed mobile banking applications for shopping or purchasing transactions.

Analysis of the Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) model demonstrated that the business expectation variable did not significantly influence the intention to use financial technology payment segments, and the habit variable did not significantly influence the behavior of using financial technology payment segments in Jabodetabek. Performance expectations, social influence, price values, and hedonic motivation significantly influenced the intention to use financial technology payment segments. Facilitating conditions and behavioral intentions significantly influenced the behavior of using financial technology payment segments. The hedonic motivation variable was the most significant influencer of intention to use financial technology payment segments, while the facilitating condition variable was the most significant influencer of behavior in using financial technology payment segments.

The findings of this study are expected to be beneficial for companies in understanding strategies or efforts necessary to enhance user intention in utilizing financial technology, thereby realizing competitive financial services.

Keywords: intention to use, financial technology, UTAUT 2

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI INTENSI PENGUNAAN TEKNOLOGI FINANSIAL DI JABODETABEK

SELYZ DARANI HARAHAP

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada
Program Studi Ilmu Manajemen

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
- 2 Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.

Judul Tesis : Faktor-faktor yang Memengaruhi Intensi Penggunaan Teknologi Finansial di Jabodetabek
Nama : Selyz Darani Harahap
NIM : H2501222013

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. rer. pol. Heti Mulyati, S.T.P., M.T.



Pembimbing 2:
Dr. Indra Refipal Sembiring, S.E., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen:
Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.
NIP 197703122005011003



Dekan Fakultas Ekonomi dan Manajemen :
Dr. Irfan Syauqi Beik, S.P., M.Sc.Ec.
NIP 197904222006041002



Tanggal Ujian: 02 November 2024

Tanggal Pengesahan: 31 DEC 2024



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur dipersembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala pertolongan dan kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan dengan baik. Judul penelitian yang dilaksanakan sejak Juli 2024 hingga Agustus 2024 adalah “Faktor-faktor yang Memengaruhi Intensi Penggunaan Teknologi Finansial di Jabodetabek”.

Tesis ini dapat diselesaikan karena peran dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Papa Semman Harahap, Mama Yuszizar Daulay, Adik: Sela Maulizna Harahap, Selsa Meiliztira Harahap, Selsi Liztia Harahap, dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayangnya kepada penulis.
2. Ibu Dr. rer. pol. Heti Mulyati, S.T.P., M.T. dan Bapak Dr. Indra Refipal Sembiring, S.E., M.M. sebagai komisi pembimbing yang telah membimbing penulis menyelesaikan tesis.
3. Ibu Nurul Hidayati, S.E., M.Si. sebagai dosen kolokium penelitian yang memberikan saran dalam penyempurnaan rencana penelitian.
4. Ibu Prof. Dr. dra. R. Iis Arifiantini, M.Si sebagai dosen seminar penelitian yang memberikan saran dalam penyempurnaan penelitian.
5. Bapak Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M. dan Bapak Dr. Furqon Syarieif Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I. sebagai dosen penguji.
6. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Manajemen (PSIM) IPB beserta seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan kesempatan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan program magister.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Manajemen (PSIM) IPB angkatan 2022 yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan pendidikan program magister.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Desember 2024

Selyz Darani Harahap



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
1.6 Hipotesis	5
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teknologi Finansial	7
2.2 Niat Perilaku dan Perilaku Pengguna	7
2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i>	8
2.4 Penelitian Terdahulu	10
2.5 <i>Structural Equation Modelling (SEM)- Partial Least Square (PLS)</i>	13
III METODE	15
3.1 Kerangka Penelitian	15
3.2 Operasionalisasi Variabel	16
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Populasi dan Sampel	20
3.6 Analisis data	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Analisis Deskriptif Pengguna	23
4.2 Analisis Model SEM-PLS	31
4.3 Analisis Niat Perilaku	41
4.4 Analisis Perilaku Pengguna	42
4.5 Pembahasan	43
4.6 Implikasi	45
V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	57



DAFTAR TABEL

1	Volum transaksi <i>transfer</i> dana bank dan non bank	2
2	Operasional variabel	17
3	Skor skala likert	20
4	Karakteristik responden	23
5	Tabulasi silang kelompok usia dengan pekerjaan	25
6	Tabulasi silang domisili dengan pekerjaan	25
7	Deskriptif responden	26
8	Tabulasi silang segmen pembayaran dan aplikasi pembayaran	29
9	Tabulasi silang aplikasi pembayaran dan jenis transaksi	29
10	Tabulasi silang aplikasi pembayaran dan frekuensi penggunaan	30
11	Tabulasi penghasilan dan pengeluaran	31
12	Statistik deskriptif variabel penelitian	31
13	Statistik deskriptif variabel ekspektasi kinerja	32
14	Statistik deskriptif variabel ekspektasi usaha	33
15	Statistik deskriptif variabel pengaruh sosial	33
16	Statistik deskriptif variabel kondisi fasilitas	34
17	Statistik deskriptif variabel kebiasaan	34
18	Statistik deskriptif variabel nilai harga	35
19	Statistik deskriptif variabel motivasi hedonis	35
20	Statistik deskriptif variabel niat perilaku	36
21	Statistik deskriptif variabel perilaku pengguna	36
22	Nilai AVE	38
23	Composite reliability dan cronbach's alpha	38
24	Koefisien determinasi (<i>R-square</i>)	39
25	Koefisien jalur	40

DAFTAR GAMBAR

26	Model UTAUT 2	10
27	Model SEM-PLS	13
28	Kerangka pemikiran	15
29	Kerangka penelitian	16
30	Rancangan <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	21
31	Model SEM hasil pengujian validitas dan reliabilitas	37
32	Model SEM-PLS hasil <i>bootstrapping</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

33	Lampiran 1 Nilai <i>cross loadings</i>	56
----	--	----