

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PERILAKU PENGGUNA DAN NIAT UNTUK MEREKOMENDASIKAN APLIKASI OVO

(Studi Kasus pada Pengguna OVO di Yogyakarta)

Brigita Novensa Kristi  
NIM: 162114077  
Universitas Sanata Dharma  
2020

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dan niat untuk merekomendasikan aplikasi OVO dengan pendekatan UTAUT2. Variabel penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, dan nilai harga yang berasal dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), karakteristik inovasi dari *diffusion of innovations* (DOI), persepsi keamanan teknologi, niat perilaku untuk mengadopsi dan niat untuk merekomendasikan.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna OVO di Yogyakarta. Data diperoleh melalui kuesioner *online*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *snowball sampling*. Teknik analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dan niat untuk merekomendasikan OVO adalah inovasi, kompatibilitas, dan persepsi keamanan teknologi. Variabel lain seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, dan nilai harga tidak mempengaruhi niat perilaku pengguna dan niat untuk merekomendasikan OVO kepada orang lain.

Kata kunci: *mobile payment*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), DOI.

## ABSTRACT

### **FACTORS THAT INFLUENCE THE USE BEHAVIOR AND INTENTION TO RECOMMEND THE OVO APPLICATIONS** (Case Study of OVO User in Yogyakarta)

Brigita Novensa Kristi  
Student Number: 162114077  
Sanata Dharma Univeristy  
2020

The purpose of this research is to examine the factors that influence user behavioral intentions and behavioral intention to recommend the OVO application with the UTAUT2 approach. The variables are performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, and price value of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), with the innovation characteristics of the diffusion of innovations (DOI), perceived technology security, behavioral intention to adopt and behavioral intention to recommend.

Respondents of this research are OVO users in Yogyakarta. The data are collected through online questionnaires. The sampling method is snowball sampling. Data analysis technique used in this research is partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM).

The results of this research indicated that the factors that influenced the use behavior and behavioral intention to recommend OVO were innovation, compatibility, and perceived technology security. Other variables such as performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, and price value, did not affect behavioral intention and behavioral intention to recommend OVO to others.

Keywords: mobile payment, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), DOI.