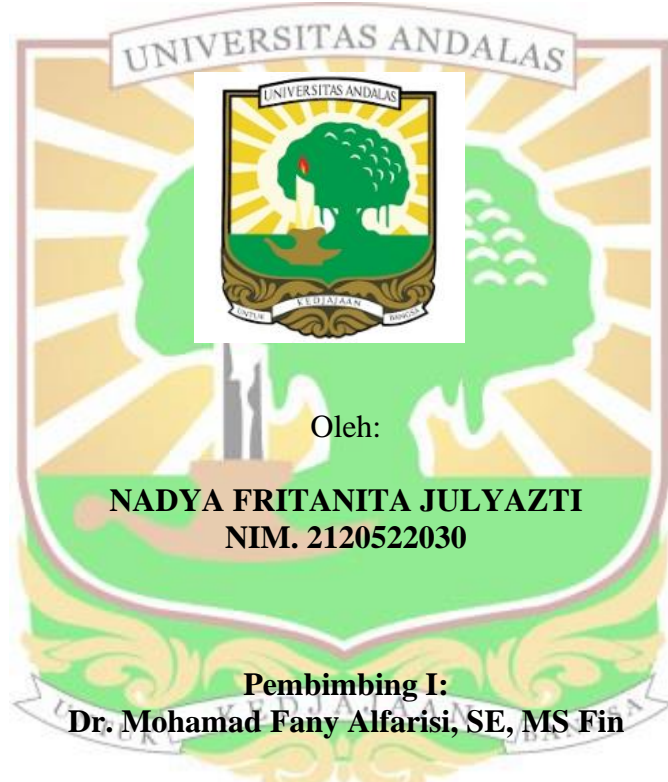


**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* SERTA
PENGARUH TERHADAP *USER BEHAVIORAL* MELALUI
GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Pada Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah di Kota Padang)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas



**Pembimbing I:
Dr. Mohamad Fany Alfarisi, SE, MS Fin**

**Pembimbing II:
Dr. Fajri Adrianto, SE, M.Bus (Adv)**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* SERTA
PENGARUH TERHADAP *USER BEHAVIORAL* MELALUI
GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Pada Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah di Kota Padang)**

**Nadya Fritanita Julyazti
Dr. Mohamad Fany Alfarisi, & Fajri Adrianto**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membuktikan pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap *behavioral intention* nasabah di Kota Padang menggunakan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang, selain itu penelitian ini bertujuan membuktikan peran *gender* sebagai pemoderasi hubungan antara *behavioral intention* dengan *user behavior* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah beberapa orang nasabah bank dengan sistem kerja syariah di Kota Padang yang dipilih secara random. Pengumpulan data dilakukan menyebarkan kuesioner secara langsung ataupun menggunakan *google form*. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model*. Proses pengujian dimulai dengan *Measurement Model Assessment* yaitu menguji validitas dan reliabilitas, serta menguji ketepatan model proses pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t-statistik. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, selain itu juga ditemukan *gender* tidak memoderasi hubungan antara *behavioral intention* dengan *user behavior* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan *gender* bukanlah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara *behavioral intention* dengan *user behavior* dalam menggunakan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang.

Kata Kunci: *User Behavior, Behavioral Intention, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition & Gender*



**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* SERTA
PENGARUH TERHADAP *USER BEHAVIORAL* MELALUI
GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Pada Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking Syariah* di Kota Padang)**

**Nadya Fritanita Julyazti
Mohamad Fany Alfarisi & Fajri Adrianto**

ABSTRACT

This study aims to prove the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions on the behavioral intention of customers in the city of Padang to use Islamic banking mobile banking in the city of Padang. In addition, this study aims to prove the role of gender as a moderator of the relationship between behavioral intention and customer user behavior. using sharia banking mobile banking services in the city of Padang. In this study, the samples were several bank customers with a sharia work system in the city of Padang who were randomly selected. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly or using a Google form. The data analysis method was carried out using the Structural Equation Model. The testing process begins with a measurement model assessment, namely testing the validity and reliability, as well as testing the accuracy of the model. The hypothesis testing process is carried out using the t-statistic test. Based on the results of hypothesis testing, it was found that performance expectancy, social influence, facilitating conditions had a significant effect on behavioral intention, besides that it was also found that gender did not moderate the relationship between behavioral intention and user behavior of customers using Islamic banking mobile banking services in Padang City. These findings show that gender is not a variable that strengthens or weakens the relationship between behavioral intention and user behavior in using Islamic banking mobile banking in the city of Padang.

Keywords: *User Behavior, Behavioral Intention, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facitiling Condition & Gender*

