

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI ADOPSI BANK DIGITAL
OLEH GEN Z DI PROVINSI JAMBI: MENGGUNAKAN MODIFIKASI
MODEL UTAUT2**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi

S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

Reffy Yodia Putra

2110522021

Program Studi S1 Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Andalas

Padang

2025

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI ADOPSI BANK DIGITAL OLEH GEN Z DI PROVINSI JAMBI: MENGGUNAKAN MODIFIKASI MODEL UTAUT2

Oleh:

Reffy Yodia Putra

2110522021

UNIVERSITAS ANDALAS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang memengaruhi adopsi bank digital di Provinsi Jambi menggunakan model UTAUT2 dengan 9 variabel independen berupa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Trust*, dan *Security* terhadap *Behavioral Intention* serta *Behavioral Intention* terhadap *Actual Usage* Adopsi Bank Digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian ini merupakan Gen Z pengguna bank digital yang berdomisili di Provinsi Jambi dengan jumlah sampel 246 orang. Pengelolaan data penelitian dilakukan menggunakan bantuan software SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Trust*, dan *Security*, memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Serta adanya hubungan positif *Behavioral Intention* dengan *Actual Usage* Adopsi Bank Digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kemanfaatan bank digital, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, sumber daya, kenyamanan, nilai harga, kebiasaan, dan keamanan memiliki peran penting dalam meningkatkan niat untuk terus menggunakan bank digital, dan niat itu sendiri menjadi faktor yang menentukan penggunaan berkelanjutan bank digital secara aktual. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur adopsi bank digital, serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi regulator dan penyedia layanan bank digital dalam merumuskan kebijakan dengan berorientasi terhadap konsumen.

Kata Kunci: Gen Z, Bank Digital, UTAUT2, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Trust*, *Security*, *Behavioral Intention*, *Actual Usage*

Pembimbing Skripsi: Sari Surya, S.E., M.M