

JUDUL : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEHAVIOURAL INTENTION DAN *USE BEHAVIOUR* DALAM
MENGUNAKAN OVO DI SURABAYA

Nama : Christina Apsari Wangsanegara

Jurusan/ Program Studi : Manajemen/ Manajemen Layanan dan

Pariwisata Pembimbing I : Dr. Erna Andajani S.T., M.M., CRM

Pembimbing II : Siti Rahayu, S.E.,
M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari tahu pengaruh dari faktor-faktor, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *habit* terhadap *behavioural intention* serta *use behaviour* dalam penggunaan atau proses adopsi *mobile payment* OVO.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 155 responden. Responden yang digunakan memiliki karakteristik seperti umur di antara 17 hingga 64 tahun, memiliki OVO dan menggunakannya minimal sekali dalam sebulan terakhir serta berdomisili di Surabaya. Penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas tahap 1 serta *software* SmartPLS untuk menguji model penelitian.

Hasil yang di dapat oleh penelitian ini adalah variabel *performance expectancy* dan *habit* terbukti berpengaruh pada variabel *behavioural intention* dalam penggunaan aplikasi OVO. Sedangkan, variabel *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *hedonic motivation* tidak terdukung dalam mempengaruhi variabel *behavioural intention*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *behavioural intention* berpengaruh pada *use behaviour* dalam penggunaan aplikasi OVO.

Kata Kunci : *behavioural intention*, *use behaviour*, *Mobile paymen*

**TITLE : THE ANALYSIST OF FACTORS THAT INFLUENCING ON
BEHAVIOURAL INTENTION AND USE BEHAVIOUR IN USING OVO
APPLICATION AT SURABAYA**

Name : Christina Apsari Wangsanegara

Dicipline/ Study Programme : Manajemen/ Manajemen Layanan dan
Pariwisata

Contributor I : Dr. Erna Andajani S.T., M.M., CRM

Contributor II : Siti Rahayu, S.E., M.M.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to finding out the influence of factors, such as performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, and habit on behavioural intention and use behaviour in the use or process of adopting OVO as mobile payment.

This research is causal research is a causal research with a quantitative approach. The sample used in this study amounted to 155 sample of respondents. The respondents used have characteristics such as age between 17 to 64 years old, have an OVO and use it at least once in the last month and are domiciled in Surabaya city. This study uses SPSS to test the validity and reliability of stage 1 and SmartPLS to test the research model.

The results obtained by this study were that the variable performance expectancy and habit proved to have an effect on the behavioural intention. Meanwhile, the variables of effort expectancy, social influence, facilitating condition, and hedonic motivation are not supported in influencing behavioural intention in using the OVO applications. This study also found that behavioural intention has an effect on use behaviour.

Keywords : behavioural intention, use behaviour, Mobile payment