

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku penggunaan GoPay pada Generasi Z di Kota Semarang. Penelitian ini mengintegrasikan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh et al. (2003) dengan *The DeLone and McLean IS Success Model* (D&M IS Success Model) oleh (DeLone & McLean, 2003). Terdapat empat faktor pada model UTAUT, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Sementara itu, D&M IS Success Model memiliki tiga faktor, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna *e-wallet* GoPay di Indonesia dan mengambil sampel pada Generasi Z yang menggunakan GoPay di Kota Semarang. Penelitian ini memperoleh sampel sebanyak 310 responden. Pengumpulan data menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara *online* yang terdiri dari 31 pernyataan yang mewakili 8 variabel. Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan metode PLS-SEM melalui perangkat lunak SmartPLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima hipotesis diterima. Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku penggunaan GoPay. Sementara itu, dua hipotesis ditolak, yaitu ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi sehingga tidak berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan GoPay. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial menjadi prediktor terkuat dalam memengaruhi niat perilaku penggunaan GoPay.

Kata kunci : UTAUT, D&M IS Success Model, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, GoPay.