

ABSTRAK

Adanya perkembangan teknologi dan ekonomi menimbulkan suatu perubahan pola perilaku dari konsumen yang semula melakukan transaksi menggunakan uang tunai menjadi non-tunai. Tingginya penggunaan transaksi non-tunai jenis *e-wallet* disebabkan oleh banyaknya layanan penyedia jasa yang muncul salah satunya adalah Gopay. Gopay adalah penyedia jasa *e-wallet* di Indonesia yang merupakan gabungan dari perusahaan transportasi online yaitu Gojek. Pola perilaku konsumen dalam penggunaan suatu teknologi dapat diukur dengan beberapa model. Salah satu model yang dapat digunakan ialah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku penggunaan (*use behavior*) melalui minat penggunaan (*behavioral intention*) konsumen layanan *e-wallet* Gopay menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Analisis pola perilaku penggunaan ini akan diukur menggunakan enam variabel independent yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influences*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, dan *habit* terhadap variabel dependen *use behavior* dengan melihat pengaruh dari variabel intervening *behavioral intention*. Serta menggunakan IPMA untuk menentukan pentingnya setiap variabel independent dan kinerjanya relative terhadap variabel dependel.

Jenis penelitian digunakan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kausal. Teknik sampling yang digunakan ialah non probability sampling dengan pemilihan sample secara purposive. Adapun jumlah sampel yang digunakan ialah sebesar 250 responden yang dimana data responden ini diperoleh dari kuisioner. Hasil dari data kuisioner ini akan diolah menggunakan SmartPLS 3.0.

Kata Kunci: *E-Wallet, SmartPLS 3.0, Use behavior, UTAUT2, Gopay.*