

ABSTRAK

Belanja online telah mendapatkan popularitas yang signifikan karena banyaknya kemudahan yang ditawarkan. Beberapa marketplace menyediakan berbagai layanan unggulan, termasuk sistem pembayaran Cash on Delivery (COD) yang sudah menjadi fitur unggulan di Indonesia. Sistem COD ini melayani individu yang lebih menyukai metode pembayaran tradisional dan merasa ragu dengan transaksi online. Dengan COD, pelanggan dapat mengurangi kekhawatiran tentang potensi penipuan, seperti barang tidak terkirim atau paket kosong, sehingga memberikan mereka rasa aman dan kepercayaan dalam pembelian mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berbelanja di marketplace menggunakan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dengan jumlah total sampel sebanyak 348 responden. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan *non-probability sampling* dibantu dengan aplikasi G-Power. Penelitian ini menggunakan *software Smart-PLS* versi 4 dalam melakukan pengolahan data.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*, terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*, terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *social influence* terhadap *behavioral intention*, terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *behavioral intention* terhadap *use behavior*, terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *performance expectancy* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*, terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *effort expectancy* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *social influence* terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*.

Kata Kunci: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Use Behavior*, *Behavioral Intention*