

S1 Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
April, 2026

**Faktor – Faktor Yang Mendorong Penggunaan *Mobile Banking* oleh Nasabah Bank di
Pekalongan: Studi Empiris dengan Model UTAUT**

Celline Syafa Andita, Panca Kurniati, S.E., M.Sc.,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong penggunaan mobile banking oleh nasabah bank di Pekalongan dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perilaku nasabah dalam menerima serta memanfaatkan layanan mobile banking dengan menggunakan pendekatan model UTAUT. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) untuk menganalisis data dari 151 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Selanjutnya, *Behavioral Intention* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Namun, *Facilitating Condition* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior*, mengindikasikan bahwa dukungan infrastruktur dianggap sebagai prasyarat dasar yang sudah semestinya terpenuhi. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan teori adopsi teknologi dan implikasi praktis bagi perbankan dalam memahami perilaku nasabah terhadap penggunaan teknologi layanan keuangan berbasis digital.

Kata Kunci: Mobile Banking, UTAUT, Penerimaan Teknologi, Perilaku Pengguna