

## **ABSTRAK**

Hadirnya transportasi berbasis online ternyata cukup memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat tentang keamanan dalam menggunakan layanan transportasi umum. Namun masih banyak masalah yang dihadapi oleh perusahaan transportasi online, para pelanggan serta pengemudi Go-jek mengeluhkan seringnya terjadi masalah pada aplikasi. Banyak perusahaan transportasi online bermunculan yang menawarkan variasi layanan, Go-jek dan Grab merupakan yang paling diminati saat ini.

Penelitian ini dilakukan untuk memahami faktor apa saja yang memengaruhi minat penggunaan aplikasi transportasi online di Bandung. Untuk itu, peneliti menggunakan UTAUT 2 sebagai model penelitian, dengan variabel yang akan dianalisis adalah performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, price value, habit, behavioral intention, dan use behavior. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan google form kepada responden sebanyak 200 responden di Kota Bandung dengan kuesioner berjumlah 21 pertanyaan dari masing-masing variabel yang disebar melalui Line, Whatsapp, Instagram, dan Twitter. Setelah itu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap pertanyaan dan variabel yang diajukan sehingga didapatkan seluruh indikator dan variabel valid dan reliabel. Pengolahan data dilakukan dengan dengan metode convenience sampling dan data primer dianalisis dengan menggunakan structural equation modeling pada program LISREL 8.80

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Behavioral intention pada penggunaan layanan aplikasi transportasi online di Bandung dipengaruhi oleh Facilitating conditions, Performance expectancy, dan Habit. Sedangkan habit dan behavioral intention memiliki pengaruh yang signifikan terhadap use behavior. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa melalui behavioral intention, performance expectancy dan facilitating condition memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap use behavior.

Kata kunci: UTAUT, Behavioral Intention, Use Behavior, Online Transportation