

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi metode pembayaran di lingkungan kampus, termasuk penggunaan aplikasi mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI Mobile sebagai media pembayaran di Kantin Kampus Telkom Purwokerto dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi BNI Mobile untuk bertransaksi di kantin kampus. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk Hedonic Motivation memiliki pengaruh paling signifikan terhadap Behavioral Intention, diikuti oleh konstruk Trust yang berpengaruh terhadap Use Behavior. Sementara itu, Price Value dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior menunjukkan pengaruh negatif, meskipun tidak signifikan. Evaluasi outer dan inner model menunjukkan bahwa semua indikator dalam model memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan dan penggunaan aplikasi BNI Mobile ditentukan oleh pengalaman menyenangkan, kebiasaan, dan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi, bukan semata-mata oleh faktor harga atau kemudahan. Implikasi dari hasil ini dapat digunakan oleh pengembang aplikasi dan pengelola kampus untuk meningkatkan kualitas layanan digital bagi mahasiswa.

Kata Kunci: BNI Mobile, Pembayaran Digital, UTAUT 2, Kepuasan Pengguna, SmartPLS.