

Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mbanking BRImo menggunakan Metode UTAUT dan TPB

User Acceptance Analysis of the BRImo Mbanking Application using the UTAUT and TPB Methods

¹Rahmad Waviq Winata*, ²Mona Fronita, ³Angraini, ⁴Megawati

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

^{1,2,3,4}Jl. HR. Soebrantas No.Km.Rw.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293

*e-mail: rahmaddwaviq17@gmail.com

(received: 18 May 2025, revised: 27 May 2025, accepted: 27 May 2025)

Abstrak

Kemajuan teknologi digital telah merevolusi layanan keuangan melalui pengembangan aplikasi *mobile banking* seperti BRImo. Untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi *mobile banking* BRImo milik Bank Rakyat Indonesia dengan menggabungkan dua pendekatan teoritis, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Isu pokok yang diangkat adalah meskipun BRImo merupakan salah satu aplikasi *m-banking* paling populer di Indonesia, masih terdapat berbagai keluhan pengguna yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi tersebut. Masalah yang diidentifikasi meliputi kendala teknis seperti akun terblokir, *error* saat *login*, dan notifikasi transaksi yang tidak terkirim. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada mahasiswa aktif di Pekanbaru yang menggunakan aplikasi BRImo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model ini memiliki nilai R^2 sebesar 0,200 untuk *behavioral intention* dan 0,243 untuk *use behavior*. Dari dua belas hipotesis yang diajukan, hanya tiga hubungan yang terbukti signifikan, yaitu *Attitude Toward Behavior* terhadap *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior*, dan *Perceived Behavioral Control* terhadap *Use Behavior*. Sebaliknya, variabel seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Subjective Norms*, *Habit*, *Hedonic Motivation*, dan *Behavioral Intention* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor internal seperti sikap pengguna dan kendali perilaku, serta faktor eksternal berupa ketersediaan fasilitas, berperan penting dalam mendorong perilaku aktual penggunaan aplikasi BRImo. Penelitian ini memberikan wawasan bahwa persepsi pengguna terkait kemudahan akses dan dukungan teknis lebih memengaruhi perilaku penggunaan aktual dibanding niat penggunaan.

Kata kunci: BRImo, *mobile banking*, penerimaan pengguna, *theory of planned behavior*, *unified theory of acceptance and use technology*

Abstract

The advancement of digital technology has revolutionized financial services through the development of *mobile banking* applications such as BRImo. This study aims to analyze user acceptance of Bank Rakyat Indonesia's BRImo *mobile banking* application by integrating two theoretical approaches: the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) and the *Theory of Planned Behavior* (TPB). The core issue addressed is that despite BRImo being one of the most popular *mobile banking* applications in Indonesia, various user complaints still persist, potentially affecting its acceptance level. Identified problems include technical issues such as account blocking, login errors, and undelivered transaction notifications. This research employs a quantitative approach through the distribution of Likert-scale questionnaires to active university students in Pekanbaru who use the BRImo application. The results show that the model explains 20.0% of the variance in *behavioral intention* ($R^2 = 0.200$) and 24.3% of the variance in *actual use behavior* ($R^2 = 0.243$). Of the twelve proposed hypotheses, only three relationships were found to be significant: *Attitude Toward Behavior* on *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions* on *Use Behavior*, and *Perceived Behavioral Control* on *Use Behavior*. Conversely, variables such as *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*,

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Subjective Norms, Habit, Hedonic Motivation, and Behavioral Intention showed no significant effect. These findings indicate that internal factors such as user attitudes and behavioral control, along with external factors like the availability of support facilities, play an important role in driving actual usage behavior of the BRImo application. The study provides valuable insights, suggesting that users' perceptions of accessibility and technical support have a stronger influence on actual usage than mere intention to use.

Keywords : *BRImo, mobile banking, theory of planned behavior, unified theory of acceptance and use technology, user acceptance*

1 Pendahuluan

Transformasi digital dalam industri perbankan telah mendorong inovasi layanan keuangan berbasis teknologi, salah satunya melalui pengembangan *mobile banking* (m-banking) yang memungkinkan nasabah transaksi finansial secara mandiri melalui perangkat *mobile* [1]. Aplikasi BRImo yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia menjadi salah satu bentuk nyata dari digitalisasi layanan perbankan yang paling populer di Indonesia [2], [3], dengan jumlah pengguna mencapai lebih dari 50 juta. Namun, di balik angka tersebut, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi aplikasi ini, seperti akun yang terblokir secara tiba-tiba, kegagalan login, serta keterlambatan atau kegagalan dalam notifikasi transaksi[4]. Permasalahan-permasalahan ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi BRImo. Tingginya angka pengguna tersebut menunjukkan bahwa BRImo telah menjadi representasi nyata dari transformasi digital dalam layanan keuangan di Indonesia. Oleh karena itu, perlu mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Dalam hal ini, pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* menjadi relevan untuk digunakan. Meskipun BRImo telah mencatatkan pertumbuhan pengguna yang signifikan, beberapa permasalahan masih ditemui dalam implementasinya. Dalam penelitian [5] [6]meskipun layanan *m-banking* BRI menawarkan berbagai kemudahan bagi penggunanya, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna terkait pengalaman penggunaan yang kurang memuaskan. Beberapa keluhan yang kerap disampaikan meliputi akun yang terblokir tanpa alasan yang jelas, kesulitan saat proses *login*, serta notifikasi transaksi yang tidak terkirim atau mengalami keterlambatan. Pemblokiran akun secara tiba-tiba menyebabkan ketidaknyamanan, terutama ketika pengguna ingin melakukan transaksi penting namun harus mengurus proses aktivasi ulang melalui pihak bank. Selain itu, terdapat pula kasus di mana transaksi pembelian seperti pulsa, GoPay, atau token Prabayar tercatat berhasil, namun saldo tidak diterima oleh pengguna, yang tentu saja sangat merugikan. Demikian pula dengan keterlambatan atau kegagalan pengiriman notifikasi transaksi, yang meskipun tampak sepele, tetap menyebabkan pengurangan pulsa pada pengguna. Kondisi ini menunjukkan adanya urgensi untuk mengevaluasi lebih lanjut hal-hal yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo secara menyeluruh dan terukur, khususnya di kalangan generasi muda yang menjadi pengguna aktif *m-banking*. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana mengidentifikasi dan menganalisa faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi BRImo.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan dua model teoretis yang secara luas digunakan dalam penelitian perilaku adopsi teknologi. UTAUT menjelaskan bahwa kinerja harapan (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap niat serta penggunaan teknologi [7], [8]. Sementara itu, TPB menyoroti peran sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam menilai intensi perilaku manusia [7], [8]. Studi oleh [8] menunjukkan bahwa integrasi antara model UTAUT dan TPB mampu menjelaskan sebesar 75,6% varians dalam niat perilaku pengguna terhadap penggunaan layanan perbankan digital, yang menunjukkan tingkat prediktabilitas yang tinggi. Teknik analisis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS, yaitu perangkat lunak yang mempunyai model *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam mengelola model dengan hubungan antarvariabel yang kompleks serta sesuai untuk ukuran sampel kecil hingga menengah [9]. Dengan mempertimbangkan pendekatan tersebut,

penelitian ini akan mengadopsi integrasi UTAUT-TPB serta menggunakan SmartPLS untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* Brimo secara kuantitatif dan terukur.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan UTAUT dan TPB karena kedua model ini terbukti efektif dalam menjelaskan adopsi teknologi informasi. Teori UTAUT mencakup variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* [10], [11], [12]. Sementara itu, TPB mengedepankan *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control* sebagai faktor utama pembentuk niat dan perilaku pengguna [7]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan pengguna kepada aplikasi BRImo memanfaatkan integrasi kedua model tersebut.

2 Tinjauan Literatur

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji model UTAUT dan TPB dalam berbagai konteks. Integrasi kedua model mampu menjelaskan 75,6% varians dalam niat penggunaan teknologi ChatGPT[8]. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan dua pendekatan teoritis yang umum digunakan untuk memahami adopsi teknologi[13]. UTAUT2 menggambarkan pengembangan dari UTAUT yang diperluas dari penelitian [10] dengan menambahkan variabel *hedonic motivation* (HM), *price value* (PV), dan *habit* (H) ke dalam model aslinya. Dalam penelitian ini, konstruk yang digunakan dari UTAUT2 meliputi *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *facilitating conditions* (FC), *hedonic motivation* (HM), dan *habit* (H). Kelima konstruk ini dipilih karena dinilai paling relevan dalam menjelaskan perilaku adopsi pengguna aplikasi BRImo, serupa dengan pendekatan [8] dalam meneliti penerimaan ChatGPT di kalangan mahasiswa Indonesia. *Performance expectancy* menilai sejauh apa pengguna percaya penggunaan BRImo akan meningkatkan kinerja mereka. *Effort expectancy* berkaitan dengan seberapa mudah aplikasi dapat digunakan. *Facilitating conditions* merujuk pada dukungan teknis dan sumber daya yang ada untuk mendukung penggunaan. *Hedonic motivation* merepresentasikan kesenangan atau kepuasan saat menggunakan aplikasi, dan *habit* mencerminkan tingkat kebiasaan atau keotomatisan dalam penggunaan aplikasi. Sementara itu, TPB menawarkan kerangka psikologis yang mencakup tiga konstruk utama, yakni *attitude toward behavior* (AT), *subjective norms* (SN), dan *perceived behavioral control* (PBC). AT menggambarkan sikap positif atau negatif terhadap penggunaan BRImo, SN merepresentasikan tekanan sosial yang dirasakan untuk menggunakan aplikasi, dan PBC menunjukkan sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali dalam menggunakan aplikasi. Integrasi kedua model ini telah terbukti memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi [7], [8], [14], [15].

Namun, belum banyak studi yang secara eksplisit mengintegrasikan UTAUT2 dan TPB dalam konteks *mobile banking* BRImo pada pengguna generasi muda, khususnya mahasiswa. Penelitian ini bertujuan mengisi kekosongan tersebut dengan menguji secara kuantitatif pengaruh konstruk UTAUT dan TPB terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna BRImo di Pekanbaru menggunakan pendekatan PLS-SEM.

3 Metode Penelitian

Pembahasan di bab ini akan membahas hal apa yang akan dilakukan oleh peneliti saat menyusun penelitian. Tahapannya bisa dilihat dari Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Metodologi penelitian

3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan informasi guna mengidentifikasi permasalahan, merumuskan masalah secara jelas, menetapkan batasan penelitian, serta menghimpun data yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan penelitian.. Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap pendahuluan yaitu menyusun latar belakang permasalahan mengenai penerimaan teknologi mBanking BRImo di kalangan mahasiswa Pekanbaru serta menentukan tujuan dilakukannya penelitian ini. *Output* yang dihasilkan pada tahap ini adalah judul tugas akhir yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.2 Tahap Perencanaan

Pada tahapan ini dilakukan perencanaan penelitian yang akan dilaksanakan dengan mengidentifikasi permasalahan yang ada serta menentukan batasan masalah penelitian. Kemudian dilakukan penetapan tujuan dan manfaat penelitian untuk memberikan fokus yang jelas terhadap penelitian yang akan dilakukan. Hasil dari tahap ini adalah proposal tugas akhir yang akan menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan tahap memperoleh data-data yang diperlukan untuk penelitian.

3.4 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan bagian penting dalam penelitian analisis penerimaan pengguna *mobile banking* BRImo menggunakan metode UTAUT dan TPB. Tahap ini bertujuan memberikan gambaran profil responden yang menjadi objek penelitian. Melalui analisis karakteristik responden, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai faktor demografis yang potensial memengaruhi persepsi dan penggunaan teknologi *mobile banking*

3.5 Kuisisioner Penelitian

Penyebaran kuisisioner dilakukan untuk mengukur komponen tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mbanking* BRImo. Kuisisioner yang digunakan dalam bentuk skala likert. Dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

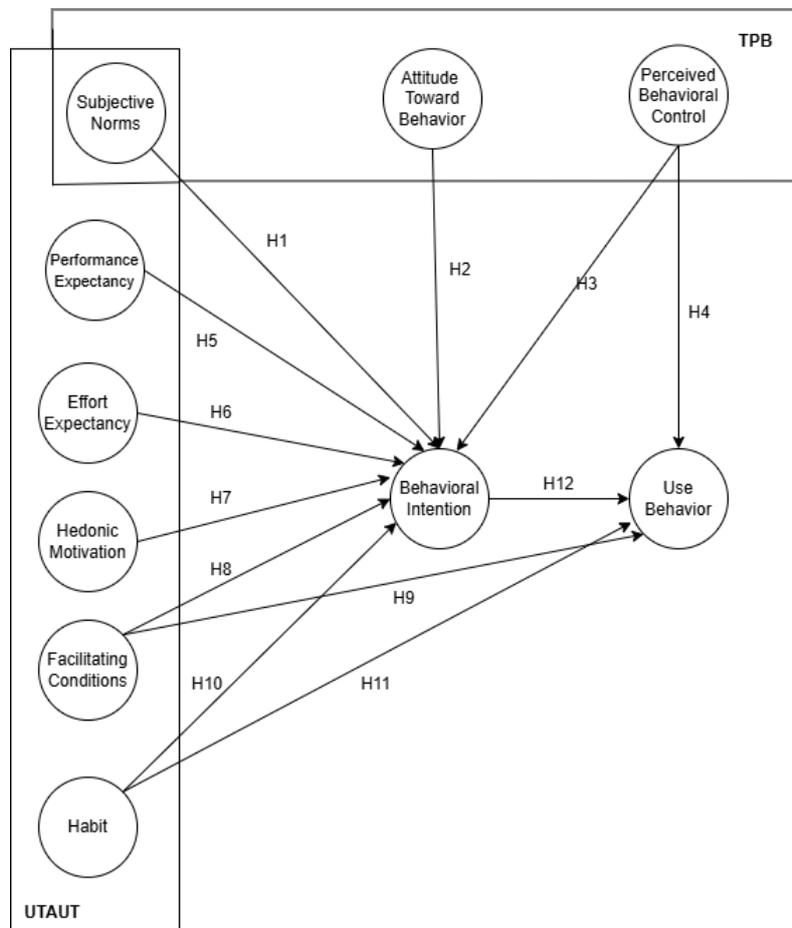
Tabel 1. Kuisisioner penelitian

No.	Variabel	Item Pernyataan	Referensi
1.	<i>Performance Expectancy</i>	PE1 : Saya merasa aplikasi BRImo berguna dalam kegiatan sehari-hari. PE2 : Menggunakan aplikasi BRImo membantu saya menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat. PE3 : Aplikasi BRImo meningkatkan produktivitas saya dalam mengelola keuangan.	[10]
2.	<i>Effort Expectancy</i>	EE1 : Belajar menggunakan aplikasi BRImo itu mudah bagi saya. EE2 : Interaksi saya dengan aplikasi BRImo jelas dan mudah dipahami. EE3 : Saya merasa aplikasi BRImo mudah digunakan. EE4 : Saya dapat dengan mudah menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi BRImo.	[10]
3.	<i>Use Behavior</i>	UB1 : Saya sering menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transfer uang antar rekening UB2 : Saya sering menggunakan aplikasi BRImo untuk membayar tagihan (listrik, air, telepon, dll). UB3 : Saya sering memeriksa saldo rekening atau histori transaksi melalui aplikasi BRImo.	[10]
4.	<i>Facilitating Conditions</i>	FC1 : Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BRImo. FC2 : Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan aplikasi BRImo. FC3 : Aplikasi BRImo kompatibel dengan teknologi lain yang saya gunakan. FC4 : Saya mendapatkan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo.	[10]
5.	<i>Behavioral Intention</i>	BI1 : Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi BRImo di masa depan. BI2 : Saya akan selalu mencoba menggunakan aplikasi BRImo dalam kehidupan sehari-hari. BI3 : Saya berencana untuk sering menggunakan aplikasi BRImo.	[10]
6	<i>Hedonic Motivation</i>	HM1 : Menggunakan aplikasi BRImo memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan. HM2 : Menggunakan aplikasi BRImo membuat saya	[10]

-
- merasa lebih mudah dalam mengelola keuangan pribadi.
7. *Habit* **HM3**: Menggunakan aplikasi BRImo menyenangkan karena proses transaksi yang cepat dan praktis. [10]
HT1 : Penggunaan aplikasi BRImo telah menjadi kebiasaan saya.
- HT2** : Saya merasa ketergantungan pada penggunaan aplikasi BRImo.
8. *Attitude Toward Behavior* **HT3** : Saya merasa harus menggunakan aplikasi BRImo setiap kali saya membutuhkan transaksi perbankan. [16]
ATB1 : Menggunakan aplikasi BRImo untuk mengelola keuangan adalah keputusan yang bijak.
- ATB2** : Saya merasa bahwa menggunakan aplikasi BRImo bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari.
- ATB3** : Menggunakan aplikasi BRImo terasa memuaskan bagi saya.
9. *Subjective Norms* **SN1** : Beberapa orang yang penting bagi saya akan menggunakan layanan aplikasi BRImo [16]
SN2 : Orang-orang yang penting dalam hidup saya mendukung penggunaan aplikasi BRImo.
10. *Perceived Behavioral Control* **PBC1** : Saya merasa memiliki kendali penuh atas kemampuan saya untuk menggunakan aplikasi BRImo. [16]
PBC2 : Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi BRImo.
- PBC3** : Saya memiliki sumber daya (*smartphone*, internet) dan pengetahuan yang cukup untuk menggunakan aplikasi BRImo.
- PBC4** : Saya merasa yakin bahwa saya bisa mengatasi kendala dalam menggunakan aplikasi BRImo.

3.6 Model Konseptual

Model konseptual dalam penelitian ini menggabungkan dua kerangka teori utama, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, guna memahami hal-hal yang mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi. Berikut model konseptual pada Gambar 2 di bawah ini :



Gambar 2. Model konseptual [8]

3.7 Tahap Analisa Dan Pembahasan

Tahapan ini dilaksanakan untuk menginterpretasikan hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian mencakup mahasiswa aktif di kota Pekanbaru yang secara aktif menggunakan aplikasi BRImo. Sebanyak 96 responden dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*, berdasarkan perhitungan rumus *Lemeshow* untuk populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin, terdiri dari 34 butir pertanyaan yang disusun berdasarkan konstruk dalam model UTAUT2 dan TPB. Masing-masing konstruk diukur menggunakan indikator yang telah divalidasi dalam penelitian terdahulu [7], [8], [10]. Sebelum disebarkan, kuesioner diuji validitas untuk memastikan kejelasan pertanyaan. Pengolahan data dijalankan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares (PLS-SEM)* menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Prosedur analisis meliputi pengujian model pengukuran (*outer model*) untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, serta pengujian model struktural (*inner model*) untuk melihat hubungan antar variabel. Uji validitas dilihat melalui nilai *loading factor* (> 0.708), *Average Variance Extracted (AVE)* (> 0.5), dan reliabilitas melalui *Composite Reliability (CR)* (> 0.7) serta *Cronbach's Alpha* [17]. Nilai *R-square* digunakan untuk menilai kekuatan prediksi model struktural [17], Metode ini sejalan dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian [8] yang juga memanfaatkan SEM-PLS untuk menganalisis integrasi UTAUT2 dan TPB dalam konteks adopsi teknologi di lingkungan pendidikan tinggi di Indonesia.

3.8 Tahap Dokumentasi

Tahap dokumentasi penelitian merupakan bagian penutup dari keseluruhan proses penelitian. Pada tahap ini, disusun laporan tugas akhir yang memuat dokumentasi lengkap dari setiap tahapan penelitian yang telah dilaksanakan.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Demografi Responden

Peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel dalam kondisi di mana ukuran populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun rumus *Lemeshow* yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = fokus kasus/maksimal estimasi = 0,5

D = sampling error = 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2} \\ n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} \\ n &= \frac{0,9604}{0,01} = 96,04 \end{aligned}$$

Penelitian ini melibatkan total 142 responden, setelah melakukan *screening* terhadap data kuisioner untuk membuang data yang tidak sesuai kriteria, hanya 96 responden yang peneliti gunakan untuk dianalisis lebih lanjut karna menggunakan rumus *Lemeshow*. Responden terdiri dari berbagai latar belakang yang mencerminkan karakteristik populasi yang menjadi sasaran penelitian. Berikut tabel hasil analisis demografi.

Tabel 1. Hasil analisis demografi

Item	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Pria	45	46,9%
Wanita	51	53,1 %
Usia		
17 - 20 Tahun	22	22,9 %
21 - 23 Tahun	59	61,5 %
24 - 26 Tahun	15	15,6 %
Berdomisili Di Pekanbaru		
Ya	96	100%
Mahasiswa Aktif		
Ya	96	100%
Pengguna Brimo		
Ya	96	100%

Data ini mencerminkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa aktif yang berdomisili di Pekanbaru, berusia 21–23 tahun, dengan distribusi gender yang relatif merata, dan semuanya menggunakan aplikasi Brimo. Interpretasi ini relevan untuk mendukung penelitian terkait dengan karakteristik responden yang dipilih.

4.2 Analisis Outer Model

4.2.1 Analisis Loadings, Reability And Convergent Validity

Tabel ini menyajikan hasil evaluasi model pengukuran dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS. Untuk uji validitas dan reliabilitas konstruk di penelitian ini dilakukan melalui analisis *loading factor*, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability (CR)*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Sebagian besar indikator memiliki nilai *loading* di atas 0.708, sesuai dengan batas yang disarankan [17]. Beberapa indikator seperti PE3, FC4, UB2, dan PBC2 memiliki *loading* di bawah 0.708, namun masih dapat dipertahankan karena nilai AVE setiap konstruk tetap memenuhi ambang minimum 0.50 [17] Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh konstruk berada di atas 0.70, yang menunjukkan reliabilitas internal yang baik, sesuai standar bahwa nilai antara 0.7–0.9 dianggap memadai [17]. Adapun nilai VIF yang ideal adalah di bawah 3,3, namun dalam praktik umum, batas toleransi maksimum masih dapat diterima hingga 5. Nilai VIF di atas 5 menunjukkan adanya masalah kolinearitas serius yang perlu ditangani, karena dapat menyebabkan distorsi dalam koefisien jalur dan mengurangi kepercayaan terhadap hasil estimasi model [17]. Secara keseluruhan, konstruk dalam model ini memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang disarankan.

Tabel 2. Tabel uji loadings, reability, convergent validity

Variabel	Item	Loading	VIF	CA	CR	AVE
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.860	1.852	0.755	0.842	0.645
	PE2	0.881	1.424			
<i>Effort Expectancy</i>	PE3	0.646	1.553	0.887	0.988	0.744
	EE1	0.864	2.424			
	EE2	0.947	4.054			
	EE3	0.910	4.058			
<i>Facilitating Conditions</i>	EE4	0.711	1.977	0.733	0.786	0.554
	FC1	0.743	1.316			
	FC2	0.753	1.654			
	FC3	0.877	1.902			
<i>Hedonic Motivation</i>	FC4	0.572	1.246	0.879	0.853	0.665
	HM1	0.711	5.025			
	HM2	0.719	5.521			
<i>Habit</i>	HM3	0.987	1.692	0.911	0.941	0.842
	H1	0.912	4.128			
	H2	0.930	2.415			
<i>Attitude Toward Behavior</i>	H3	0.911	3.872	0.787	0.877	0.705
	ATB1	0.876	2.160			
	ATB2	0.900	2.271			
<i>Subjective Norms</i>	ATB3	0.733	1.341	0.772	0.894	0.809
	SN1	0.939	1.655			
<i>Behavioral Intention</i>	SN2	0.858	1.655	0.746	0.859	0.672
	BI1	0.903	3.241			
	BI2	0.861	3.053			
<i>Use Behavior</i>	BI3	0.679	1.161	0.709	0.833	0.632
	UB1	0.896	1.813			
	UB2	0.596	1.230			
<i>Perceived Behavioral Control</i>	UB3	0.859	1.621	0.731	0.821	0.536
	PBC1	0.799	1.358			
	PBC2	0.665	1.598			
	PBC3	0.786	1.467			
	PBC4	0.666	1.361			

4.2.2 Analisis Discriminant Validity

Dalam prosedur PLS-SEM, *discriminant validity* harus dilakukan untuk mengevaluasi apakah satu faktor berbeda dari faktor lainnya [18] Beberapa pengukuran dapat dilakukan untuk melaporkan *discriminant validity* dalam proposal model, seperti *cross-loading* dan kriteria Fornell-Larcker [19], [20]

Tabel 3. Tabel uji *cross loadings*

	AT	BI	EE	FC	H	HM	PBC	PE	SN	UB
ATB1	0.876	0.329	0.099	0.049	0.264	0.030	0.021	0.113	0.071	-0.106
ATB2	0.900	0.358	0.101	-0.029	0.113	0.003	0.051	0.140	0.059	-0.132
ATB3	0.733	0.275	0.058	0.022	0.003	0.055	0.099	0.186	0.058	-0.015
BI1	0.368	0.903	0.090	0.003	0.038	0.169	0.122	0.125	0.078	0.011
BI2	0.322	0.861	0.012	0.035	0.053	0.139	0.119	0.118	0.049	0.018
BI3	0.247	0.679	0.221	0.058	0.239	0.177	-0.093	0.216	0.089	0.173
EE1	0.079	0.129	0.864	0.110	0.199	0.226	0.173	0.348	0.183	0.281
EE2	0.075	0.152	0.947	0.293	0.145	0.336	0.188	0.382	0.222	0.308
EE3	0.128	0.071	0.910	0.264	0.212	0.289	0.192	0.385	0.168	0.338
EE4	0.118	0.062	0.711	0.261	0.035	0.294	0.204	0.340	0.220	0.364
FC1	-0.006	-0.114	0.178	0.743	0.045	0.209	0.160	0.095	0.067	0.366
FC2	0.036	0.102	0.210	0.753	0.029	0.356	0.087	0.110	-0.048	0.245
FC3	-0.033	0.074	0.170	0.877	0.130	0.222	0.048	0.149	-0.050	0.393
FC4	0.109	0.112	0.275	0.572	-0.010	0.238	0.187	0.012	0.080	0.170
HM1	-0.053	0.059	0.404	0.282	0.069	0.711	0.016	0.097	0.146	0.140
HM2	-0.034	-0.016	0.362	0.259	0.078	0.719	-0.012	0.079	0.099	0.149
HM3	0.049	0.208	0.283	0.309	0.079	0.987	0.016	0.098	0.005	0.094
HT1	0.115	0.093	0.156	0.047	0.912	0.000	0.060	0.017	0.162	0.106
HT2	0.146	0.157	0.178	0.065	0.930	0.125	0.017	0.207	0.077	0.208
HT3	0.169	0.094	0.150	0.111	0.911	0.059	0.119	0.028	0.181	0.143
PBC1	-0.008	0.005	0.189	0.125	-0.075	0.066	0.799	0.040	0.386	0.253
PBC2	0.139	0.008	0.137	0.034	0.025	-0.080	0.665	0.165	0.254	0.070
PBC3	0.095	0.134	0.054	0.129	0.117	0.026	0.786	0.123	0.275	0.231
PBC4	0.025	-0.010	0.286	0.086	0.132	-0.038	0.666	0.247	0.266	0.174
PE1	0.133	0.154	0.408	0.197	0.140	0.200	0.118	0.860	0.048	0.412
PE2	0.154	0.190	0.319	0.055	0.099	-0.023	0.189	0.881	0.174	0.311
PE3	0.141	0.049	0.295	0.087	-0.039	0.175	0.040	0.646	0.020	0.188
SN1	0.067	0.093	0.252	0.006	0.154	0.019	0.417	0.099	0.939	0.243
SN2	0.067	0.062	0.139	0.006	0.085	0.049	0.303	0.134	0.858	0.156
UB1	-0.187	0.055	0.288	0.393	0.165	0.067	0.254	0.368	0.248	0.896
UB2	-0.094	0.207	0.202	0.193	-0.001	0.093	0.134	0.327	0.201	0.596
UB3	0.019	0.010	0.343	0.369	0.200	0.110	0.253	0.285	0.123	0.859

Berdasarkan hasil uji *cross loadings*, dapat disimpulkan setiap indikator menghasilkan nilai *loading* yang bagus pada konstruk asalnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Untuk contohnya, indikator ATB1 mempunyai nilai sebesar 0.876 terhadap konstruk AT, yang lebih baik dibanding nilai *loading*-nya terhadap konstruk lain seperti BI (0.329), EE (0.099), maupun konstruk lainnya. Hal yang sama berlaku pula untuk seluruh indikator lainnya, seperti BI1 (0.903 terhadap BI), EE2 (0.947 terhadap EE), dan HT2 (0.930 terhadap H), yang semuanya menunjukkan nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang semestinya mereka ukur. *Discriminant validity* melalui pendekatan *cross loadings* terpenuhi apabila nilai *loading* setiap indikator kepada konstruk asalnya secara konsisten lebih unggul dibandingkan dengan *loading*-nya terhadap konstruk lain, yang berarti parameter tersebut tidak mengalami tumpang tindih dengan konstruk lain dalam model [17]

Tabel 4. Tabel hasil uji *fornell lackers*

	AT	BI	EE	FC	H	HM	PBC	PE	SN	UB
AT	0.839									
BI	0.385	0.820								
EE	0.104	0.133	0.862							
FC	0.015	0.038	0.257	0.744						
H	0.158	0.133	0.179	0.081	0.918					
HM	0.032	0.199	0.327	0.326	0.081	0.816				
PBC	0.065	0.061	0.212	0.145	0.063	0.019	0.732			
PE	0.171	0.187	0.416	0.136	0.116	0.106	0.169	0.803		
SN	0.074	0.089	0.228	0.006	0.140	0.034	0.410	0.125	0.899	
UB	-0.106	0.082	0.356	0.418	0.178	0.108	0.280	0.397	0.230	0.795

4.3 Analisis Inner Model

Analisis *inner model* merupakan bagian penting dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) yang fokus pada hubungan sebab-akibat antara konsep-konsep abstrak (variabel laten) dalam suatu penelitian [17].

4.3.1 Uji *R-Square* (R^2)

Tabel 5. Hasil uji *r-square* (R^2)

	R-square	R-square adjusted
BI	0.200	0.126
UB	0.243	0.210

Berdasarkan hasil uji *R-Square* (R^2) yang ditampilkan pada Tabel 4.5, diketahui bahwa nilai R^2 untuk variabel BI adalah sebesar 0.200, yang berarti bahwa konstruk-konstruk seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, *facilitating conditions*, *attitude*, dan *perceived behavioral control* secara bersama-sama mampu menjelaskan 20% variasi dalam niat penggunaan sistem. Sementara itu, nilai R^2 untuk variabel UB adalah 0.243, yang menunjukkan bahwa BI, FC, dan PBC secara kolektif menjelaskan 24,3% dari variasi dalam perilaku penggunaan aktual, interpretasi nilai R^2 dalam konteks ilmu sosial memiliki kriteria tersendiri. Mereka menyarankan bahwa nilai R^2 sebesar 0.75 dianggap *substantial* (kuat), 0.50 sebagai *moderate* (sedang), dan 0.25 sebagai *weak* (lemah) [17]

4.3.2 Hasil Uji Path Coefficient

Berdasarkan Tabel 4.6 di bawah yang merupakan hasil dari uji SmartPLS dengan menggunakan metode *Bootstrapping*.

Tabel 6. Hasil uji path coefficient

	(O)	(M)	(STDEV)	T statistics	P values	Keterangan
AT -> BI	0.351	0.351	0.099	3.543	0.000	Signifikan
BI -> UB	0.037	0.035	0.125	0.295	0.768	Tidak Signifikan
EE -> BI	-0.019	0.018	0.139	0.136	0.892	Tidak Signifikan
FC -> BI	-0.045	-0.030	0.125	0.360	0.719	Tidak Signifikan
FC -> UB	0.375	0.386	0.087	4.335	0.000	Signifikan
H -> BI	0.051	0.041	0.110	0.461	0.645	Tidak Signifikan
H -> UB	0.129	0.122	0.101	1.273	0.203	Tidak Signifikan
HM -> BI	0.192	0.147	0.193	0.992	0.321	Tidak Signifikan
PBC -> BI	0.009	0.001	0.148	0.062	0.951	Tidak Signifikan
PBC -> UB	0.215	0.235	0.095	2.268	0.023	Signifikan
PE -> BI	0.109	0.111	0.112	0.970	0.332	Tidak Signifikan
SN -> BI	0.036	0.049	0.110	0.328	0.743	Tidak Signifikan

Berikut adalah penjelasan mengenai keterkaitan antar variabel dalam model yang di uji:

H1: *Attitude Toward Behavior (ATB)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*.

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.351 dengan nilai T-statistic 3.543 dan p-value $0.000 < 0,05$. Dari sini bisa kita lihat bahwa *attitude toward behavior* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Artinya, sikap positif responden terhadap penggunaan BRImo (ATB1–ATB3) berkontribusi besar dalam membentuk niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

H2: *Behavioral Intention (BI)* terhadap *Use Behavior (UB)*.

Menghasilkan nilai koefisien O sebesar 0.037 dengan nilai T-statistic 0.295 dan p-value $0.768 > 0,05$. Hasil tersebut membuat kesimpulan bahwa *Behavioral Intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Walaupun responden memiliki niat untuk menggunakan BRImo, niat tersebut belum cukup kuat untuk mendorong perilaku penggunaan aktual aplikasi..

H3: *Effort Expectancy (EE)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.019 dengan nilai T-statistic 0.136 dan p-value $0.892 > 0,05$. Ini berarti bahwa *Effort Expectancy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Kemudahan penggunaan BRImo (EE1–EE3) tidak cukup untuk meningkatkan niat responden menggunakan aplikasi tersebut.

H4: *Facilitating Conditions (FC)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menghasilkan nilai koefisien O sebesar -0.048 dengan T-statistic 0.360 dan p-value $0.719 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Akses terhadap sumber daya atau bantuan teknis tidak secara langsung meningkatkan niat menggunakan BRImo.

H5: *Facilitating Conditions (FC)* terhadap *Use Behavior (UB)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.378 dengan nilai T-statistic 4.335 dan p-value $0.000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Ketersediaan sumber daya, infrastruktur, dan dukungan teknis mendorong responden untuk benar-benar menggunakan aplikasi BRImo.

H6: *Hedonic Motivation (HM)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.061 dengan T-statistic 0.464 dan p-value $0.645 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Hedonic Motivation tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Perasaan senang atau puas saat menggunakan BRImo tidak cukup kuat untuk memengaruhi niat pengguna.

H7: *Hedonic Motivation (HM)* terhadap *Use Behavior (UB)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.109 dengan T-statistic 1.273 dan p-value $0.203 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Hedonic Motivation* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Meskipun pengguna merasa senang, hal ini tidak cukup memicu perilaku penggunaan aktual BRImo.

H8: *Habit (H)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.153 dengan T-statistic 0.992 dan p-value $0.321 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Habit* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Kebiasaan menggunakan aplikasi serupa belum tentu memicu niat untuk menggunakan BRImo.

H9: *Perceived Behavioral Control (PBC)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.009 dengan T-statistic 0.062 dan p-value $0.950 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Perceived Behavioral Control* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Kendali yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi tidak cukup untuk mempengaruhi niat responden.

H10: *Perceived Behavioral Control (PBC)* terhadap *Use Behavior (UB)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.215 dengan T-statistic 2.268 dan p-value $0.023 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Perceived Behavioral Control* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Semakin besar kendali yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi kemungkinan mereka benar-benar menggunakan BRImo.

H11: *Performance Expectancy (PE)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.109 dengan T-statistic 0.970 dan p-value $0.332 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Meskipun BRImo dianggap membantu meningkatkan efisiensi, hal tersebut tidak berdampak kuat terhadap niat pengguna.

H12: *Subjective Norms (SN)* terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Menunjukkan nilai koefisien O sebesar 0.036 dengan T-statistic 0.328 dan p-value $0.743 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa *Subjective Norms* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Tekanan sosial atau dorongan dari lingkungan sekitar belum cukup kuat untuk memengaruhi niat pengguna BRIMO.

5 Kesimpulan

Setelah melaksanakan analisis pada bab sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis hal-hal yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *m-banking* BRIMO. Dari hasil pengolahan data dan uji hipotesis yang ditampilkan dalam Tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang dieliti hanya tiga variabel yang memiliki pengaruh signifikan yaitu : (1) *Attitude Toward Behavior Terhadap Behavioral Intention*, (2) *Facilitating Conditions Terhadap Use Behavior*. (3) *Perceived Behavioral Control Terhadap Use Behavior*. Dari pengujian nilai *R-square* hal ini memberi indikasi bahwa terdapat indikator-indikator lain di luar model yang kemungkinan besar memiliki kontribusi penting terhadap pembentukan niat dan perilaku penggunaan, sehingga dapat menjadi ruang eksplorasi bagi penelitian di masa mendatang. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak Bank BRI terus meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BRIMO, termasuk memberikan edukasi dan promosi kepada pengguna agar mereka lebih yakin dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, mengingat nilai *R-square* masih tergolong rendah, peneliti kedepannya disarankan agar menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi risiko, atau pengalaman pengguna agar model penelitian dapat menjelaskan perilaku pengguna dengan lebih akurat dan menyeluruh.

Referensi

- [1] Keisya Salsabila Azahra, "Tinjauan Transformasi Digital Banking Bank Mandiri sebagai Pengembangan *Value* untuk Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0," Jun. 2023, Accessed: May 03, 2025. [Online]. Available: <http://repository.upnvj.ac.id>
- [2] Z. Y. Pamungkas and A. Sudiarno, "Implementasi Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Brimo," Vol. 9, No. 3, pp. 569–578, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202296047.
- [3] N. S. Elysa, L. Arini, D. F. Murad, and R. Leandros, "*User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRIMO)*," in *Procedia Computer Science*, Elsevier B.V., 2023, pp. 680–689. doi: 10.1016/j.procs.2023.10.572.
- [4] M. Abin Prayuda and M. Kadafi, "Analisis Kepuasan Pengguna (Prayuda, dkk.) | 524 Madani," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2, No. 6, pp. 524–529, 2024, doi: 10.5281/zenodo.12162455.
- [5] L. Priyadi, A. R. Sinaga, and T. Parama Yoga, "Analisis Faktor yang mempengaruhi Intensi dan Perilaku Pengguna BRIMO dengan Model UTAUT 2 di Bandung".
- [6] P. H. Nguyen, T. V. Pham, L. A. T. Nguyen, H. A. T. Pham, T. H. T. Nguyen, and T. G. Vu, "*Assessing Cybersecurity Risks and Prioritizing Top Strategies in Vietnam's Finance and Banking System using Strategic Decision-Making Models-based Neutrosophic Sets and Z Number*," *Heliyon*, Vol. 10, No. 19, Oct. 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e37893.
- [7] I. Ajzen, "The theory of planned behavior," *Organ Behav Hum Decis Process*, Vol. 50, No. 2, pp. 179–211, 1991, doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- [8] A. Habibi, A. Mukminin, A. Octavia, S. Wahyuni, B. K. Danibao, and Y. G. Wibowo, "*ChatGPT Acceptance and Use Through UTAUT and TPB: A Big Survey in Five Indonesian Universities*," *Social Sciences and Humanities Open*, Vol. 10, Jan. 2024, doi: 10.1016/j.ssaho.2024.101136.
- [9] J. F. Hair, P. N. Sharma, M. Sarstedt, C. M. Ringle, and B. D. Liengard, "*The Shortcomings of Equal Weights Estimation and the Composite Equivalence Index in PLS-SEM*," *Eur J Mark*, Vol. 58, No. 13, pp. 30–55, 2024, doi: 10.1108/EJM-04-2023-0307.
- [10] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "*Consumer Acceptance and use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and use of Technology*," *MIS Q*, Vol. 36, No. 1, pp. 157–178, 2012, doi: 10.2307/41410412.

- [11] H. Joshi, “Integrating Trust and Satisfaction Into the UTAUT Model to Predict Chatbot Adoption – A Comparison Between Gen-Z and Millennials,” *International Journal of Information Management Data Insights*, Vol. 5, No. 1, Jun. 2025, doi: 10.1016/j.jjime.2025.100332.
- [12] S. P. Sari and S. Cristiana, “Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* pada Masa Pandemi berbasis Data *Google Trends*.” [Online]. Available: <https://www.ojk.go.id>
- [13] M. M. Rana, M. S. Siddiquee, M. N. Sakib, and M. R. Ahamed, “Assessing AI Adoption in Developing Country Academia: A Trust and Privacy-Augmented UTAUT Framework,” *Heliyon*, Vol. 10, No. 18, Sep. 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e37569.
- [14] E. M. Abu-Taieh et al., “Continued Intention to use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML,” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, Vol. 8, No. 3, Sep. 2022, doi: 10.3390/joitmc8030120.
- [15] W. Wei, Y. T. Prasetyo, Z. J. A. Belmonte, M. M. L. Cahigas, R. Nadlifatin, and M. J. J. Gumasing, “Applying the Technology Acceptance Model – Theory of Planned Behavior (TAM-TPB) Model to Study the Acceptance of Building Information Modeling (BIM) in Green Building in China,” *Acta Psychol (Amst)*, Vol. 254, Apr. 2025, doi: 10.1016/j.actpsy.2025.104790.
- [16] P. A. Pavlou and M. Fygenson, “Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of the Theory of Planned Behavior,” *MIS Q*, Vol. 30, No. 1, pp. 115–143, 2006, doi: 10.2307/25148720.
- [17] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R*. in Classroom Companion: Business. Cham: Springer International Publishing, 2021. doi: 10.1007/978-3-030-80519-7.
- [18] J. F. Hair, M. Sarstedt, L. Hopkins, and V. G. Kuppelwieser, “Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research,” *European Business Review*, Vol. 26, No. 2, pp. 106–121, 2014, doi: 10.1108/EBR-10-2013-0128/FULL/XML.
- [19] M. R. Ab Hamid, W. Sami, and M. H. Mohamad Sidek, “Discriminant Validity Assessment: use of Fornell & Larcker Criterion Versus HTMT Criterion,” in *Journal of Physics: Conference Series*, Institute of Physics Publishing, Sep. 2017. doi: 10.1088/1742-6596/890/1/012163.
- [20] S. Vaithilingam, C. S. Ong, O. I. Moisescu, and M. S. Nair, “Robustness Checks in PLS-SEM: A Review of Recent Practices and Recommendations for Future Applications in Business Research,” *J Bus Res*, Vol. 173, p. 114465, Feb. 2024, doi: 10.1016/J.JBUSRES.2023.114465.