

ABSTRAK

Aplikasi *digital mobile banking* PT. XYZ memiliki dua layanan utama sebagai layanan utama perbankan, yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dan mengeluarkan dana untuk masyarakat. Namun, penurunan pengguna aplikasi *mobile banking* XYZ terjadi pada *Monthly Active User* dan *Monthly Transacting User*. Penelitian melibatkan responden yang merepresentasikan target pasar Bank XYZ, seperti pengguna aktif dan pengguna yang melakukan transaksi di aplikasi *mobile banking* XYZ.

Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi strategi pada level fungsional IT dari aplikasi *mobile banking* PT. XYZ terhadap *continuance intention*. Lebih jauh, tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan hubungan dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dari model UTAUT serta variabel *unfavorable attitude toward cash payment* (UATC) terhadap *satisfaction* dan *continuance intention* serta hubungan keduanya.

Menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel melalui *non-probability sampling* yang mengacu kepada *purposive sampling* karena populasinya sudah cukup spesifik pada pengguna *mobile banking* PT. XYZ dengan melibatkan 310 responden yang merupakan pengguna *mobile banking* PT. XYZ. Teknik analisis data menggunakan CB-SEM dengan pendekatan *Maximum Likelihood*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki signifikansi paling besar pada *inner model* terhadap *Continuance Intention*. Pengaruh yang terjadi juga memperlihatkan bahwa signifikansi terbesar kedua yaitu variabel *Satisfaction* sebagai variabel *intervening* memperkuat pengaruhnya terhadap *Continuance Intention* dari variabel-variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk memberikan fokus kepada *Performance Expectancy* selaras dengan hasil analisis deskriptif kurang baik sehingga termasuk sesuatu yang mendesak dan penting untuk dievaluasi terlebih dahulu. Memperkuat *Performance Expectancy* dapat mempertahankan *Continuance Intention* terhadap *Monthly Active User* dan *Monthly Transacting User* dari aplikasi *mobile banking* XYZ.

Kata Kunci: XYZ apps, Continuance Intention, UTAUT, UATC, CB-SEM