

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan telah mendorong terjadinya transformasi yang signifikan, termasuk dalam layanan *mobile banking*. Bank BJB sebagai bank pembangunan daerah merespon tren tersebut dengan meluncurkan aplikasi Digi by Bank BJB. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Kualitas Layanan *Fintech* dan Literasi Investasi Berkelanjutan terhadap Kinerja Berkelanjutan Bank, serta peran mediasi *Continuance Intention* dalam hubungan tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kualitas layanan yang diterima, serta pemahaman pengguna yang secara umum masih rendah terhadap konsep keberlanjutan, khususnya dalam literasi investasi berkelanjutan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis data melalui penyebaran kuesioner, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya peningkatan kualitas layanan digital dan edukasi literasi keberlanjutan dalam mendukung kinerja perbankan digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang strategis bagi pengembangan Digi by Bank BJB dan layanan perbankan digital secara umum, agar semakin kompetitif dan selaras dengan kebutuhan pengguna di era digital.

Kata Kunci: *Fintech Service Quality, Sustainable Investment Literacy, Bank Sustainable Performance, Continuance Intention.*