

ABSTRAK

Loyalitas pengguna menjadi prioritas utama bagi bank untuk mempertahankan profitabilitas jangka panjang dan efisiensi *Cost Per Acquisition (CPA)*. Berdasarkan laporan tahun 2025, Bank OCBC, melalui layanan OCBC *Mobile*, mencatat pertumbuhan pengguna aktif dan nilai rasio nasabah *dormant* yang menurun selama periode 2024. Hal ini tetap menimbulkan potensi kerugian yang disebabkan oleh nasabah *dormant* sehingga menjadi tantangan bagi Bank OCBC untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya dalam menggunakan OCBC *Mobile*.

Penelitian ini mengkaji 14 variabel eksogen meliputi *Technology Acceptance and Use Factors (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Hedonic Motivation, Social Influence, Facilitating Conditions, Price Value, Habit)*, *Quality Factors (Information Quality, System Quality, Service Quality)*, *Risk Factors (Perceived Privacy and Security, Perceived Risk, Structural Assurance)*, serta *Personal Factor (Self-Efficacy)*. Seluruh variabel diuji secara langsung terhadap *Trust*, yang kemudian diuji pengaruhnya terhadap *Satisfaction, Behavioural Intention*, dan *Attitude*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala Likert. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 270 responden. Kriteria responden meliputi pengguna *Mobile banking OCBC Mobile* yang aktif menggunakan OCBC *Mobile* dalam tiga bulan terakhir. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dan diolah dengan software Smart PLS-SEM. Metode pengolahan data PLS-SEM dipilih untuk mengamati pengaruh antar variabel yang terkait dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Technology Acceptance and Use Factors, Quality Factors, Risk Factors, Personal Factor, Trust, Behavioural Outcomes, PLS-SEM, Mobile banking.*