

## ABSTRAK

Bertumbuhnya popularitas teknologi dan aplikasi seluler membuat banyak perusahaan untuk mengembangkan hubungan dengan pelanggannya melalui aplikasi seluler, termasuk industri perbankan dengan aplikasi perbankan selulernya. Karena itu, penting untuk memahami bagaimana merancang aplikasi berdasarkan preferensi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur-fitur pada aplikasi perbankan seluler mana yang dapat mendorong terbentuknya keterikatan pelanggan serta dampaknya terhadap minat kelanjutan penggunaan aplikasi di Kota Semarang

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden yang merupakan masyarakat pengguna aplikasi perbankan seluler di Kota Semarang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Dalam pengumpulan data digunakan metode kuantitatif dengan media kuesioner. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) sebagai alat analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur fungsionalitas, desain tampilan, interaksi, dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keterikatan pelanggan (sebagai variabel perantara) dan keterikatan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kelanjutan penggunaan.

Kata kunci: Fungsionalitas, Desain tampilan, Interaksi, Kualitas informasi, Keterikatan pelanggan, dan Minat kelanjutan penggunaan.