

ABSTRAK

Masifnya perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan disruptif dalam industri perbankan menuju ke arah digitalisasi. Bank digital hadir sebagai salah satu wujud layanan perbankan digital dan bersaing ketat dengan bank konvensional yang turut menawarkan layanan perbankan berbasis digital. Bank digital dituntut untuk mampu menggaet lebih banyak sekaligus mempertahankan loyalitas di antara nasabah yang ada demi kelangsungan bisnis jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perilaku pascaadopsi pengguna aplikasi bank digital melalui kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian berfokus pada Generasi Z yang sangat mahir dalam teknologi dan memiliki kebutuhan dan preferensi yang dipersonalisasi terhadap pengalaman perbankan.

Penelitian ini menggunakan model terpadu yang menggabungkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dan model UTAUT untuk menganalisis determinan-determinan dari *user satisfaction* dan *continuance intention to use* pada pengguna aplikasi bank digital. Populasi penelitian ini mencakup para pengguna aplikasi bank digital di Kota Semarang. Penelitian ini melibatkan 221 pengguna aplikasi bank digital berusia 17 hingga 27 tahun di Kota Semarang dengan memanfaatkan metode *purposive sampling* untuk memastikan bahwa partisipan mewakili fokus penelitian pada Generasi Z. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Forms dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *system quality*, *service quality*, *performance expectancy*, dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi bank digital. Sebaliknya, *information quality*, *effort expectancy*, dan *facilitating conditions* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penggunaan aplikasi bank digital. Selain itu, *user satisfaction* terbukti menjadi determinan yang positif dan signifikan dari *continuance intention to use* dalam penggunaan aplikasi bank digital. Temuan-temuan ini akan memberikan panduan bagi para pengembang aplikasi bank digital untuk memenuhi ekspektasi penggunanya serta mempertahankan keunggulan kompetitif dalam sektor perbankan digital yang terus berkembang.

Kata kunci: Model DeLone dan McLean, UTAUT, *user satisfaction*, *continuance intention to use*, bank digital, generasi Z.