

ABSTRAK

Aplikasi *mobile banking* terus berkembang dalam industri perbankan, termasuk BTN Mobile yang digunakan oleh nasabah untuk beragam transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai utilitarian dan nilai hedonis terhadap kelanjutan niat menggunakan BTN Mobile, dengan sikap sebagai variabel intervening. Data dikumpulkan dari 142 responden yang merupakan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Harmoni sekaligus pengguna BTN Mobile. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup dengan skala Likert 1–5. Analisis data menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dengan bantuan *software* AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai utilitarian dan nilai hedonis berpengaruh positif terhadap sikap pengguna, dan sikap berpengaruh positif terhadap kelanjutan niat menggunakan BTN Mobile. Selain itu, sikap terbukti menjadi variabel mediasi yang signifikan antara nilai utilitarian, nilai hedonis, dan kelanjutan niat. Namun, secara langsung, nilai utilitarian dan nilai hedonis tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kelanjutan niat menggunakan aplikasi. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengembang aplikasi *mobile banking* untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperhatikan aspek utilitarian dan hedonis yang berkontribusi pada kepuasan serta kelanjutan niat penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: Nilai Utilitarian, Nilai Hedonis, Sikap, Kelanjutan Niat, *Mobile Banking*