

ABSTRAK

Survei Literasi dan Inklusi Keuangan OJK menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan dan inklusi keuangan masih di bawah ekspektasi. Oleh karena itu, Laku Pandai Tanpa Kantor diselenggarakan oleh OJK bekerja sama dengan perbankan. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh jasa keuangan, didukung oleh teknologi. Sebagai salah satu penyedia layanan tersebut, Bank Jateng masih menghadapi kendala dalam penerapan Ambassador Agent, edukasi dan pelatihan agen, serta program peningkatan transaksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki efek dari kemudahan penggunaan yang dirasakan, kredibilitas yang dirasakan dan efek utilitas yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan dan niat penggunaan kembali di kalangan konsumen Bank Laku Pandai Jateng di Kota Semarang. Peneliti mengumpulkan 116 sampel. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SEM PLS 4.0. Hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kemudahan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, kredibilitas yang dirasakan, dan niat penggunaan kembali. Selain itu, kemudahan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan kredibilitas yang dirasakan masing-masing memiliki dampak langsung yang signifikan dan positif pada niat penggunaan kembali.

Kata kunci: Niat Penggunaan Kembali, Kemudahan yang Dirasakan, Kegunaan yang Dirasakan, Kredibilitas yang Dirasakan, Kepuasan Konsumen