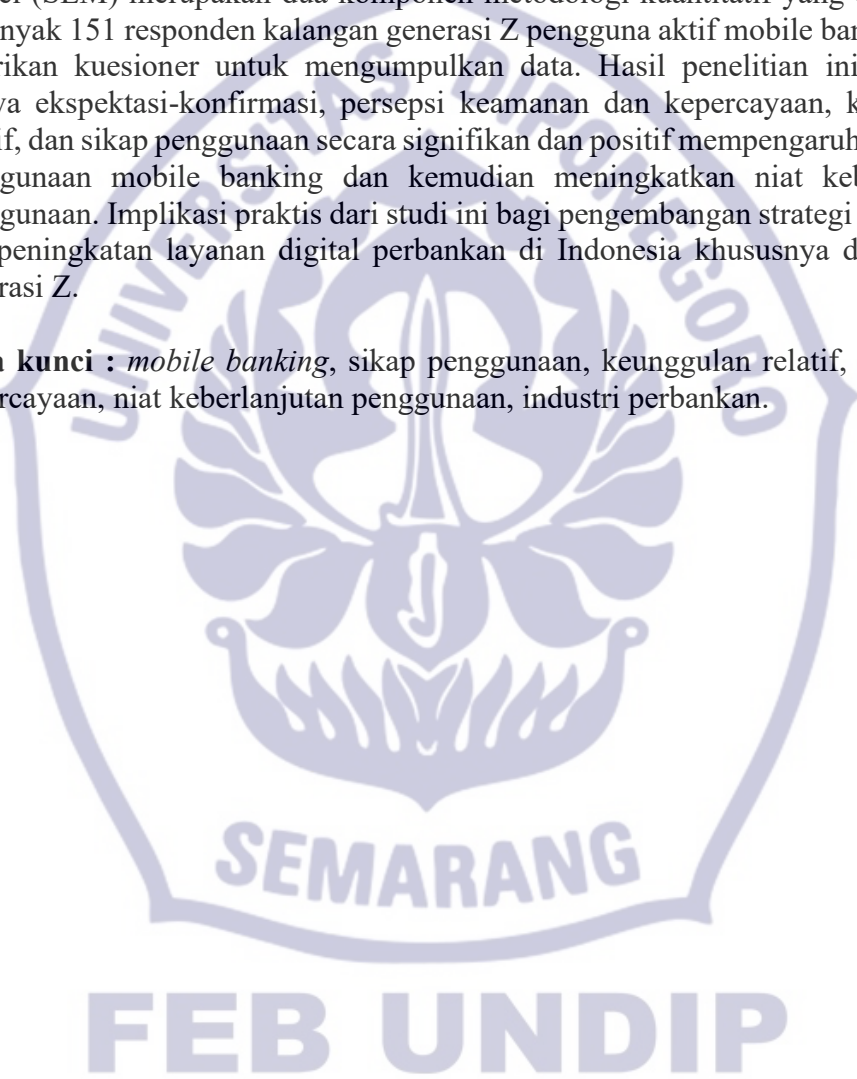


ABSTRAK

Sektor perbankan semakin berkembang terutama di bidang kemajuan teknologi digital, khususnya dalam penggunaan layanan mobile banking. Tujuan studi ini untuk mengkaji penyebab niat generasi Z terus memakai mobile banking Bank Central Asia (BCA). Metode survei dan pendekatan analitik Structural Equation Model (SEM) merupakan dua komponen metodologi kuantitatif yang digunakan. Sebanyak 151 responden kalangan generasi Z pengguna aktif mobile banking BCA diberikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa ekspektasi-konfirmasi, persepsi keamanan dan kepercayaan, keuntungan relatif, dan sikap penggunaan secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan penggunaan mobile banking dan kemudian meningkatkan niat keberlanjutan penggunaan. Implikasi praktis dari studi ini bagi pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan layanan digital perbankan di Indonesia khususnya di kalangan generasi Z.

Kata kunci : *mobile banking*, sikap penggunaan, keunggulan relatif, keamanan, kepercayaan, niat keberlanjutan penggunaan, industri perbankan.



SEMARANG
FEB UNDIP