

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh penerimaan teknologi terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mesin Customer Service Digital (CS Digital) BCA dengan mengadopsi model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan menambahkan variabel *perceived risk*. Survei dilakukan pada 107 nasabah BCA KCP MT Haryono Semarang dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *perceived risk* berpengaruh negatif. Selain itu, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, dan kepuasan berpengaruh pada *intention to use*. Implikasi penelitian menekankan pentingnya peningkatan fitur, aksesibilitas, antarmuka yang mudah digunakan, serta aspek keamanan untuk mendukung kepuasan dan niat penggunaan layanan digital BCA.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, customer satisfaction, intention to use, CS Digital, BCA.*



SEMARANG
FEB UNDIP