

# Analisis Pengaruh Penerimaan dan Kegunaan Terhadap Niat Keberlanjutan Melalui Kepuasan dan Sikap Sebagai Variabel Mediasi Untuk Menggunakan Mobile = Analysis of the Effect of Confirmation and Perceived Usefulness on Continuance Intention through Satisfaction and Attitude to use Mobile Banking (Study on Bank Tabungan Negara Jakarta Cawang Branch Office Customers)

Rumondang, Febriana Uli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513187&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Sekarang ini industri perbankan memanfaatkan teknologi dengan menggunakan layanan mobile banking guna memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Pemanfaatan tersebut juga dilakukan oleh Bank Tabungan Negara (BTN). Namun berdasarkan data, terdapat penurunan pengguna mobile banking pada bulan Juli sampai September 2020 di BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang. Hal ini diasumsikan adanya pengaruh niat keberlanjutan nasabah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penerimaan dan kegunaan terhadap niat keberlanjutan melalui kepuasan dan sikap untuk menggunakan mobile banking BTN pada nasabah BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei berdasarkan convenience sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 107 orang yang didapatkan melalui online questionnaire. Data yang didapatkan diolah menggunakan SPSS dengan teknik analisa jalur. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa penerimaan dan kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan, kegunaan juga memiliki pengaruh pada sikap, lalu kepuasan memiliki pengaruh pada sikap, terakhir kegunaan, kepuasan, dan sikap berpengaruh terhadap niat keberlanjutan.

.....Nowadays the banking industry is utilizing technology making a mobile banking services. This service is also carried out by Bank Tabungan Negara (BTN). However, based on data, there was a decrease in mobile banking users from July to September 2020 at the BTN Jakarta Cawang Branch Office. It is assumed that there is an effect of continuance intention to use mobile banking. Therefore, this study aims to identify the effect of confirmation and perceived usefulness on continuance intention through satisfaction and attitudes to use BTN mobile banking for BTN customers at the Jakarta Cawang Branch Office. This study used a quantitative approach through a survey method based on convenience sampling. The number of respondents in this study were 107 people who were obtained through online questionnaires. The data obtained were processed using SPSS with path analysis technique. The results of this study found that confirmation and perceived usefulness have a significant effect on satisfaction, perceived usefulness also have a significant effect on attitudes, then satisfaction have an effect but not significant on attitudes, lastly perceived usefulness, satisfaction, and attitudes have a significant effect on continuance intention. In addition, attitude and satisfaction are successful mediators for perceived usefulness.</i>