

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa perubahan bagi industri keuangan khususnya industri perbankan dengan munculnya *mobile banking* yang didefinisikan sebagai suatu sistem dimana nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi pada *smartphone* kapan saja dan dimana saja. Melalui penelitian ini dengan mengembangkan penelitian lanjutan terhadap *continuance intention* dalam penggunaan *mobile banking* serta menambahkan *self-efficacy* terhadap pengguna *mobile banking* dengan konsep *task-technology fit* (TTF) yang akan menjelaskan hubungan antara *technology characteristics* dengan *task technology*, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari *task-technology fit* terhadap kepuasan serta penggunaan berkelanjutan pada nasabah pengguna *mobile banking*.

Data empiris pada penelitian ini dikumpulkan melalui *survey* yang dibagikan secara *online* melalui kuesioner kepada nasabah Bank Mandiri berdomisili Jabodetabek yang telah menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri minimal 6 bulan dengan total data sampel sebanyak 81 sampel responden. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Model*) untuk mengukur estimasi model pengukuran dan estimasi model struktural.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif antara *technology characteristics* terhadap *task-technology fit*, dan *task-technology fit* terbukti memberikan pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* serta *perceived usefulness* terbukti berpengaruh positif terhadap *satisfaction* dan *continuance intention*. Sedangkan pengaruh positif *task technology* terhadap *task-technology fit* dan pengaruh *self-efficacy* terhadap *continuance intention* masih belum terbukti dalam penelitian ini.

Melalui hasil penelitian ini telah terbukti bahwa *task-technology fit* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* yang berguna untuk meningkatkan *continuance intention* nasabah sehingga penyedia layanan *mobile banking* dapat terus meningkatkan sistem dan promosi pada *mobile banking* untuk penggunaan yang berkelanjutan.

Kata kunci: *Task-technology fit*, *perceived usefulness*, kepuasan, *self-efficacy*, penggunaan berkelanjutan.