

## ABSTRAK

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (BTPN) merupakan bank devisa yang memfokuskan diri untuk melayani segmen *mass market* yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), komunitas prasejahtera produktif; segmen *consuming class*; serta segmen korporasi. Pada bulan Agustus 2016, BTPN meluncurkan platform *mobile banking* Jenius, yang ditujukan kepada pengguna *smartphone* yang mengerti teknologi dan tinggal di perkotaan. Meskipun penggunaan *mobile banking* di Indonesia meningkat setiap tahun, namun jumlah pengguna ini masih terhitung rendah dari Negara lain karena rata-rata konsumen lebih menyukai metode pembayaran standar menggunakan kartu kredit atau debit, transfer melalui bank atau melakukan transaksi secara tunai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat lanjutan penggunaan Jenius dengan model *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) dan berdasarkan kepuasan yang dihubungkan dengan variabel *Self-Determination Theory* (SDT). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu para pengguna *mobile banking* Jenius di Indonesia. Peneliti menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel. Jumlah sampel yang akan dikumpulkan sebanyak 400 responden pengguna Jenius. Peneliti menggunakan metode SEM dan PLS dalam menganalisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap *continuance intention* sebesar 79,67%, penilaian tersebut masuk dalam kategori sedikit tinggi. Berdasarkan model ECT, variabel *perceived usefulness*, *expectation confirmation*, *trust*, dan *quality* mempengaruhi *satisfaction*, yang secara tidak langsung mempengaruhi *continuance intention* pada aplikasi Jenius. Berdasarkan SDT, semua variabel mempengaruhi *satisfaction* pada konsumen aplikasi Jenius.

Kata kunci: niat lanjutan, *Expectation-Confirmation Theory*, *Self-Determination Theory*, *mobile banking*, Jenius