Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 52014-52023

Pengaruh Kinerja Layanan Aplikasi Bima Terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Melalui Kepuasan Pengguna: Perspektif Expectation Confirmation Theory

Maulana Ridho Pratomo[1], Hikmatun Nisa[2], Khansa Hanun Nur Khaasyi'[3], Ni'mal Mujahidah[4], Alvira Rizka Chanifah[5], Joko Tri Nugraha[6]

[1]Universitas Tidar, Magelang, Indonesia
[2]Universitas Tidar, Magelang, Indonesia
[3]Universitas Tidar, Magelang, Indonesia
[4]Universitas Tidar, Magelang, Indonesia
[5]Universitas Tidar, Magelang, Indonesia
[6]Universitas Tidar, Magelang, Indonesia

e-mail:
maulanamagelang1610@students.untidar.ac.id[1]
hikmatunnisa@students.untidar.ac.id[2]
khansa.hanun.nur.khaasyi@students.untidar.ac.id[3] nimalmujahidah@students.untidar.ac.id[4]
alvira.rizka@students.untidar.ac.id[5]
jokotrinugraha@untidar.ac.id[6]

Published: October , 2025

ABSTRAK

Keberlanjutan penggunaan aplikasi perbankan seluler menentukan keberhasilan bank setelah tahap adopsi awal, tetapi aplikasi BIMA milik Bank Jateng belum pernah dikaji dengan logika konfirmasi harapan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja layanan aplikasi BIMA terhadap niat penggunaan berkelanjutan dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening, berdasarkan *Expectation Confirmation Theory*. Penelitian kuantitatif asosiatif ini menggunakan kuesioner Likert lima tingkat yang diisi oleh 78 nasabah Bank Jateng pengguna BIMA pada September 2026 dan dianalisis dengan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SmartPLS 4). Seluruh indikator valid dan seluruh konstruk reliabel. Kinerja layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0{,}749$; $p < 0{,}001$), dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan ($\beta = 0{,}740$; $p < 0{,}001$). Pengaruh langsung kinerja layanan terhadap niat penggunaan berkelanjutan tidak signifikan ($\beta = 0{,}054$; $p = 0{,}652$), sedangkan pengaruh tidak langsungnya melalui kepuasan pengguna signifikan ($\beta = 0{,}554$; $p < 0{,}001$). Dengan demikian, kepuasan pengguna memediasi penuh pengaruh tersebut. Bank Jateng perlu meningkatkan kinerja layanan BIMA hingga benar-benar dirasakan memuaskan oleh nasabah, karena kepuasan merupakan jalur utama menuju keberlanjutan penggunaan.

Kata Kunci: Kinerja layanan, kepuasan pengguna, niat penggunaan berkelanjutan, Expectation Confirmation Theory, *mobile banking* BIMA.

ABSTRACT

Continued use of mobile banking applications determines banks' success after the initial adoption stage, yet Bank Jateng's BIMA application has not been examined through the logic of expectation confirmation. This study aims to analyze the effect of BIMA service performance on continuance intention, with user satisfaction as an intervening variable, based on Expectation Confirmation Theory. This associative quantitative study used a five-point Likert-scale questionnaire completed by 78 Bank Jateng customers who use BIMA in September 2026, analyzed with Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (SmartPLS 4). All indicators were valid and all constructs were reliable. Service performance had a positive and significant effect on user satisfaction ($\beta = 0.749$; $p < 0.001$), and user satisfaction had a positive and significant effect on continuance intention ($\beta = 0.740$; $p < 0.001$). The direct effect of service performance on continuance intention was not significant ($\beta = 0.054$; $p = 0.652$), whereas its indirect effect through user satisfaction was significant ($\beta = 0.554$; $p < 0.001$). User satisfaction therefore fully mediates this effect. Bank Jateng needs to improve BIMA's service performance until customers genuinely feel satisfied, because satisfaction is the main pathway to continued use.

Keywords: Service performance, user satisfaction, continuance intention, Expectation Confirmation Theory, BIMA mobile banking.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perbankan seluler semakin menjadi saluran utama yang digunakan bank untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah setelah tahap adopsi awal. Penelitian lintas negara menunjukkan bahwa setelah nasabah mulai menggunakan aplikasi perbankan seluler, pertanyaan yang lebih penting bagi bank bukan lagi apakah mereka akan mengadopsi layanan tersebut, melainkan apakah mereka akan terus menggunakannya (Jadil et al., 2021; Erdoğan, 2023; Abu-Taieh et al., 2022). Jadil et al. (2021), melalui meta-analisis terhadap 127 penelitian berbasis UTAUT, menemukan bahwa meskipun ekspektasi kinerja tetap menjadi prediktor terkuat dari niat penggunaan, niat penggunaan itu sendiri merupakan penentu terkuat perilaku penggunaan aktual. Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan, bukan sekadar adopsi satu kali, merupakan hasil yang lebih menentukan bagi keberlangsungan layanan bank. Pergeseran fokus dari adopsi menuju keberlanjutan penggunaan mendorong para peneliti untuk melihat melampaui model penerimaan teknologi menuju kerangka yang secara khusus menjelaskan perilaku pasca-adopsi, salah satunya adalah *Expectation Confirmation Theory* (ECT) atau Teori Konfirmasi Harapan.

Dalam konteks Indonesia, pergeseran ini tercermin dalam upaya bank pembangunan daerah memperkuat layanan perbankan digital, salah satunya Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah (Bank Jateng) melalui aplikasi *mobile banking* Bima Mobile, yang umum disebut BIMA. BIMA diharapkan tidak hanya menarik pengguna baru, tetapi juga mempertahankan mereka melalui penggunaan yang berkelanjutan. Penelitian sebelumnya mengenai BIMA mengkaji penerimaan pengguna dengan model UTAUT yang diperluas (Putro & Sugiat, 2025) dan mengevaluasi tanggapan serta kebutuhan nasabah melalui survei kuantitatif deskriptif terhadap 1.000 responden (Damayanti et al., 2023).

Kedua penelitian tersebut menunjukkan persoalan mendasar. Damayanti et al. (2023) menemukan bahwa ketersediaan fitur memperoleh skor tanggapan terendah, sedangkan Putro dan Sugiat (2025) menemukan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan aspek emosional seperti kesenangan menggunakan aplikasi lebih dominan. Artinya, kinerja layanan yang hanya dinilai berdasarkan ekspektasi awal belum cukup menjelaskan mengapa pengguna BIMA merasa puas atau tidak puas. Penelitian *mobile banking* di konteks lain memberi petunjuk bahwa kepuasan atau evaluasi pasca-adopsi yang berkaitan erat, seperti kepercayaan, merupakan variabel yang paling langsung berhubungan dengan niat melanjutkan penggunaan (Erdoğan, 2023; Abu-Taieh et al., 2022; Hamdani et al., 2025; Utami et al., 2022).

Kesenjangan penelitian terletak pada belum adanya kajian BIMA melalui logika konfirmasi yang ditawarkan *Expectation Confirmation Model* (ECM), padahal kerangka tersebut terbukti di tempat lain (Erdoğan, 2023) mampu menjelaskan jalur dari kinerja layanan menuju kepuasan dan kemudian niat melanjutkan penggunaan. Kajian ini mendesak karena dua alasan. Pertama, kepuasan berulang kali terbukti sebagai prediktor yang paling konsisten dan sering paling kuat terhadap niat melanjutkan penggunaan (Putro & Sugiat, 2025; Erdoğan, 2023; Abu-Taieh et al., 2022; Hamdani et al., 2025), sehingga menjadi mekanisme utama yang menghubungkan kinerja aplikasi dengan keputusan nasabah untuk terus menggunakannya. Kedua, kelemahan BIMA pada ketersediaan fitur (Damayanti et al., 2023) dan terbatasnya daya jelaskan ekspektasi kinerja terhadap kepuasan (Putro & Sugiat, 2025) menunjukkan bahwa Bank Jateng perlu memahami bagaimana kinerja layanan diterjemahkan menjadi kepuasan sebelum keberlanjutan penggunaan dapat diharapkan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengkaji pengaruh kinerja layanan BIMA (X) terhadap niat nasabah untuk terus menggunakan aplikasi (Y2), dengan kepuasan pengguna (Y1) sebagai variabel intervening mengikuti logika *Expectation Confirmation Theory*. Pengaruh langsung kinerja layanan terhadap niat melanjutkan penggunaan dipertimbangkan sebagai jalur tambahan yang diuji. Karena kepuasan berperan sebagai mediator, pengujian menggunakan analisis jalur dalam kerangka *Structural Equation Modeling* (SEM), bukan regresi berganda. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja layanan BIMA terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat melanjutkan penggunaan, serta sejauh mana kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kinerja layanan dan niat melanjutkan penggunaan pada nasabah Bank Jateng pengguna BIMA.

Expectation Confirmation Theory (ECT) / Expectation Confirmation Model (ECM)

Expectation Confirmation Theory pada dasarnya menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan terbentuk dari proses membandingkan ekspektasi awal dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan (konfirmasi/diskonfirmasi), yang pada gilirannya membentuk niat untuk terus menggunakan layanan tersebut. Dalam konteks sistem informasi, kerangka ini dikenal sebagai *Expectation Confirmation Model*

(ECM), yang menekankan bahwa kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) dibentuk pasca-adopsi, bukan sekadar oleh faktor penerimaan teknologi di tahap awal.

Penerapan kerangka ini secara eksplisit ditemukan pada penelitian Erdoğan (2023), yang mengintegrasikan ECM dengan *DeLone & McLean Information System Success Model* (D&M Model) untuk menjelaskan niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*/CIN) pada layanan *mobile banking* di Turki, dengan menambahkan variabel kepercayaan dan efikasi diri. Dalam model tersebut, kepuasan (SAT) diposisikan sebagai variabel antara yang dibentuk oleh *perceived usefulness*, *confirmation*, *system quality*, dan *information quality*, sementara niat penggunaan berkelanjutan (CIN) dibentuk oleh kepuasan, kepercayaan, dan efikasi diri. Studi ini menjadi rujukan teoretis yang paling relevan bagi penelitian ini karena secara struktural telah menguji rangkaian kinerja layanan, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan pada objek *mobile banking*.

Kinerja Layanan Aplikasi (Service Performance)

Perlu ditegaskan sejak awal bahwa aplikasi BIMA yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bima Mobile, yaitu aplikasi *mobile banking* resmi milik Bank Jateng (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah), mengingat nama "BIMA" juga digunakan oleh beberapa sistem lain di Indonesia sehingga berpotensi menimbulkan ambiguitas. Kinerja layanan aplikasi mengacu pada sejauh mana suatu aplikasi mampu memenuhi kebutuhan fungsional dan pengalaman penggunanya. Berdasarkan sintesis dari beberapa penelitian, dimensi kinerja layanan yang relevan mencakup kualitas sistem dan kualitas informasi, yang merupakan dua dari empat prediktor utama kepuasan dalam model ECM dan D&M pada penelitian Erdoğan (2023); ketersediaan dan kelengkapan fitur, yang pada penelitian Damayanti et al. (2023) justru memperoleh skor tanggapan terendah dari nasabah BIMA; kemudahan penggunaan dan kegunaan, yaitu dua faktor dominan dalam sebagian besar studi berbasis TAM/UTAUT (Putro & Sugiat, 2025; Utami et al., 2022); serta kualitas layanan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan pada studi Abu-Taieh et al. (2022) di Yordania.

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna dalam konteks ECT terbentuk dari proses konfirmasi ekspektasi, bukan semata dari ekspektasi kinerja itu sendiri. Temuan Putro dan Sugiat (2025) pada aplikasi BIMA memperkuat hal ini: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang tinggi tidak otomatis membentuk kepuasan, sedangkan faktor emosional seperti *perceived enjoyment* justru lebih dominan. Sejalan dengan itu, model ECM dan D&M dari Erdoğan (2023) menunjukkan bahwa kepuasan paling kuat dipengaruhi oleh kualitas sistem, diikuti oleh kualitas informasi, konfirmasi ekspektasi, dan persepsi kegunaan, yang menegaskan bahwa kepuasan bersifat multidimensi dan tidak dapat dijelaskan oleh kinerja fungsional semata.

Niat Penggunaan Berkelanjutan (Continuance Intention)

Niat penggunaan berkelanjutan adalah keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu layanan digital pasca-adopsi awal, berbeda dari niat penggunaan awal (*behavioral intention*) yang lazim diuji dalam UTAUT/TAM konvensional. Konstruk ini menjadi variabel akhir yang paling sering diuji dalam studi-studi yang ditinjau. Erdoğan (2023) menemukan bahwa kepuasan, kepercayaan, dan efikasi diri berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan (R^2 = 41,1%). Abu-Taieh et al. (2022) menemukan bahwa niat perilaku membentuk *word of mouth*, yang kemudian membentuk niat penggunaan berkelanjutan dengan koefisien pengaruh tertinggi dalam keseluruhan model. Hamdani et al. (2025) menemukan bahwa *perceived enjoyment* dan *behavioral control* memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi BRImo (R^2 = 60,3%). Adapun Utami et al. (2022) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan ulang dan memediasi pengaruh kemudahan penggunaan, tetapi tidak memediasi pengaruh kegunaan, terhadap niat tersebut pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Penelitian Terdahulu

Table 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu dan Kesenjangan Penelitian

No.	Peneliti	Objek	Teori/Model	Metode	Temuan Utama Relevan	Gap Penelitian
1	Putro & Sugiat (2025)	Aplikasi BIMA, Bank Jateng	UTAUT diperluas	SEM-PLS, 384 responden	Kepuasan adalah prediktor terkuat niat penggunaan; ekspektasi kinerja tidak signifikan terhadap kepuasan.	Menggunakan UTAUT, bukan logika konfirmasi ekspektasi (ECM/ECT); belum menempatkan kepuasan sebagai mediator formal antara kinerja dan niat penggunaan berkelanjutan.

No.	Peneliti	Objek	Teori/Model	Metode	Temuan Utama Relevan	Gap Penelitian
2	Wijayanti & Mangifera (2023)	Mobile banking umum, Indonesia	Financial Behavior Well-Being	Regresi & SEM-PLS, 119 responden	Efikasi dan pengetahuan keuangan menjadi prediktor utama kesejahteraan; peran mediasi mobile banking sebagian besar tidak signifikan.	Berfokus pada mobile banking secara umum dan kesejahteraan keuangan, bukan pada BIMA maupun hubungan kinerja layanan, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan.
3	Damayanti et al. (2023)	Aplikasi BIMA, Bank Jateng	Tanggapan & kebutuhan nasabah	Deskriptif kuantitatif, 1.000 responden	Ketersediaan fitur dinilai paling rendah; fitur pembayaran (listrik, telepon/internet) paling dibutuhkan.	Pendekatan deskriptif berbasis kebutuhan, tanpa pengujian model konfirmasi ekspektasi maupun analisis jalur/SEM.
4	Erdoğan (2023)	Mobile banking, Turki	ECM + D&M Model	SEM, 448 responden	Kualitas sistem, kualitas informasi, konfirmasi, dan kegunaan membentuk kepuasan; kepuasan, kepercayaan, dan efikasi membentuk niat penggunaan berkelanjutan.	Diterapkan di Turki, bukan pada BIMA maupun perbankan daerah di Indonesia, sehingga generalisasi pada BIMA belum teruji.
5	Jadil et al. (2021)	Mobile banking (meta-analisis 127 studi)	UTAUT	Meta-analisis (analisis bobot & moderator)	Ekspektasi kinerja adalah prediktor terkuat niat; niat adalah prediktor terkuat perilaku penggunaan; budaya dan ukuran sampel memoderasi beberapa hubungan.	Meta-analisis umum berbasis UTAUT, tidak menggunakan pendekatan ECM/ECT dan tidak spesifik pada BIMA.
6	Abu-Taieh et al. (2022)	M-banking, Yordania	UTAUT + TPB + TAM + Service Quality	SEM, CFA, & Machine Learning, 403 responden	Kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku; niat perilaku membentuk word of mouth dan niat penggunaan berkelanjutan.	Menggabungkan beberapa teori tanpa kerangka ECM eksplisit, dan dilakukan di Yordania, bukan pada BIMA.
7	Hamdani et al. (2025)	Aplikasi BRImo, Indonesia	TAM & TPB (pasca-adopsi)	Regresi linier berganda, 100 responden	Perceived enjoyment dan behavioral control signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (R^2 = 60,3%).	Menggunakan TAM & TPB pada BRImo, bukan ECM/ECT, dan tidak menempatkan kepuasan sebagai mediator berbasis konfirmasi ekspektasi.
8	Utami et al. (2022)	Bank Jambi Mobile	TAM (PU, PEOU) + trust sebagai mediator	PLS-SEM, 96 responden	Kemudahan penggunaan (bukan kegunaan) signifikan membentuk kepercayaan; kepercayaan memediasi kemudahan penggunaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.	Menempatkan kepercayaan, bukan kepuasan, sebagai mediator utama, pada Bank Jambi Mobile, bukan BIMA maupun kerangka ECM.

Pengembangan Hipotesis

Kinerja Layanan terhadap Kepuasan

Erdoğan (2023) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas informasi, konfirmasi, serta persepsi kegunaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini didukung oleh Damayanti et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kekurangan pada dimensi ketersediaan fitur, yang merupakan bagian dari kinerja layanan, berkontribusi pada rendahnya tanggapan nasabah BIMA. Namun, Putro

dan Sugiat (2025) menemukan bahwa ekspektasi kinerja murni tidak selalu signifikan terhadap kepuasan, sehingga memperkuat perlunya pendekatan ECT yang mengukur konfirmasi (kesenjangan ekspektasi dan kinerja), bukan kinerja itu sendiri, sebagai penjelasan yang lebih tepat.

H1: Kinerja layanan aplikasi BIMA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Hubungan ini adalah salah satu yang paling konsisten di seluruh penelitian yang ditinjau: Putro dan Sugiat (2025) menemukan kepuasan sebagai prediktor terkuat niat penggunaan pada BIMA; Erdoğan (2023) mengonfirmasi hal serupa dalam kerangka ECM eksplisit terhadap niat penggunaan berkelanjutan; dan pola serupa, meski melalui jalur berbeda, tampak pada Abu-Taieh et al. (2022) dan Hamdani et al. (2025) yang menunjukkan bahwa aspek emosional atau pengalaman pengguna memengaruhi niat keberlanjutan.

H2: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi BIMA.

Kinerja Layanan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Beberapa studi (Jadil et al., 2021; Abu-Taieh et al., 2022) menunjukkan indikasi bahwa aspek kinerja atau kualitas layanan juga dapat berpengaruh langsung terhadap niat, tidak hanya melalui kepuasan sebagai mediator. Jalur ini dipertimbangkan sebagai hipotesis tambahan untuk menguji peran mediasi kepuasan secara eksplisit.

H3: Kinerja layanan aplikasi BIMA berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai mediator.

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian disajikan pada Figure 1. Kinerja layanan (X) diposisikan sebagai variabel eksogen yang memengaruhi kepuasan pengguna (Y1) dan niat penggunaan berkelanjutan (Y2), sedangkan kepuasan pengguna (Y1) memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (Y2). Jalur X ke Y1 mewakili H1, jalur Y1 ke Y2 mewakili H2, dan jalur X ke Y2, baik langsung maupun melalui Y1, mewakili H3.

Model ini mengikuti struktur ECM yang diterapkan Erdoğan (2023), dengan penyesuaian objek penelitian pada aplikasi BIMA.

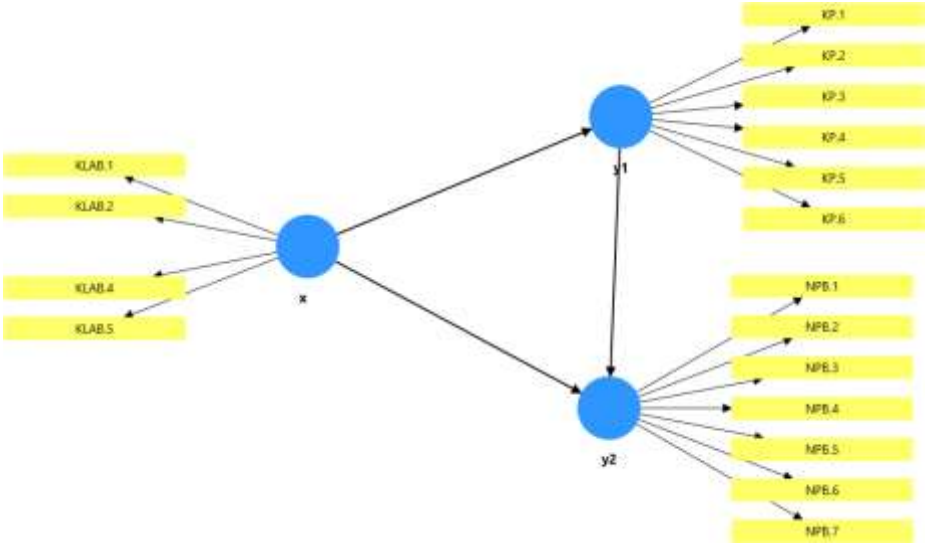


Figure 1. Kerangka Penelitian (Model Akhir Hasil Pengolahan SmartPLS 4)

Keterangan: X = Kinerja Layanan; Y1 = Kepuasan Pengguna; Y2 = Niat Penggunaan Berkelanjutan. KLAB, KP, dan NPB berturut-turut adalah kode indikator X, Y1, dan Y2.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif karena bertujuan menguji pengaruh antarvariabel, yaitu pengaruh kinerja layanan aplikasi BIMA terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan, serta peran kepuasan sebagai variabel intervening (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian adalah 250 nasabah Bank Jateng pengguna aplikasi Bima Mobile. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria responden telah menggunakan BIMA minimal 6 bulan agar mampu menilai kinerja aplikasi berdasarkan pengalaman langsung. Jumlah responden yang datanya terkumpul dan dianalisis sebanyak 78 orang.

Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner tertutup pada bulan September 2026. Setiap pernyataan diukur dengan skala Likert lima tingkat, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Penelitian ini melibatkan tiga variabel, yaitu kinerja layanan (X) yang diukur melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kelengkapan fitur, dan kemudahan penggunaan; kepuasan pengguna (Y1) yang diukur melalui kesesuaian pengalaman dengan harapan dan kepuasan secara keseluruhan; serta niat penggunaan berkelanjutan

(Y2) yang diukur melalui keinginan untuk tetap menggunakan, menjadikannya saluran utama, dan merekomendasikan BIMA.

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan jawaban, dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) berbantuan SmartPLS 4 (Ringle et al., 2024). Evaluasi model pengukuran meliputi validitas konvergen (*outer loading* ≥ 0,70 dan AVE ≥ 0,50), validitas diskriminan (kriteria Fornell-Larcker dan HTMT < 0,90), kolinearitas (VIF < 5), serta reliabilitas (Cronbach's alpha dan *composite reliability* ≥ 0,70). Evaluasi model struktural menggunakan koefisien determinasi (R^2), *effect size* (f^2), dan koefisien jalur, dengan uji signifikansi melalui *bootstrapping* 5.000 subsampel, uji dua arah, pada taraf 5 persen, sehingga hipotesis diterima apabila t-statistik lebih dari 1,96 atau nilai p kurang dari 0,05. Peran mediasi kepuasan diuji melalui signifikansi pengaruh tidak langsung kinerja layanan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Mediasi dinyatakan penuh apabila hanya pengaruh tidak langsung yang signifikan, dan parsial apabila pengaruh langsung juga signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Jawaban Responden

Data dianalisis dari 78 responden. Rata-rata skor jawaban pada ketiga variabel berada pada kategori tinggi (Table 2). Kinerja layanan memiliki rata-rata tertinggi (3,917), disusul kepuasan pengguna (3,690) dan niat penggunaan berkelanjutan (3,500). Rata-rata niat penggunaan berkelanjutan yang paling rendah menunjukkan bahwa niat untuk terus menggunakan BIMA belum sekuat penilaian responden terhadap kinerja aplikasinya.

Table 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (n = 78)

Variabel	Jumlah Indikator	Rata-rata	Simpangan Baku	Kategori
Kinerja Layanan (X)	4	3,917	0,647	Tinggi
Kepuasan Pengguna (Y1)	6	3,690	0,611	Tinggi
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y2)	7	3,500	0,698	Tinggi

Catatan: kategori menurut interval skala Likert 1–5 (3,41–4,20 = tinggi).

Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian model pengukuran dilakukan pada model akhir yang ditunjukkan pada Figure 1. Model akhir memuat empat indikator kinerja layanan (KLAB.1, KLAB.2, KLAB.4, dan KLAB.5), enam indikator kepuasan pengguna (KP.1 sampai KP.6), dan tujuh indikator niat penggunaan berkelanjutan (NPB.1 sampai NPB.7). Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Table 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada model akhir memenuhi kriteria tersebut, dengan *outer loading* terendah 0,719 (NPB.4) dan tertinggi 0,876 (KLAB.1). Nilai VIF seluruh indikator berkisar 1,708 sampai 3,848, sehingga tidak terdapat masalah kolinearitas.

Table 3. *Outer Loading* dan VIF Indikator pada Model Akhir

Indikator	Outer Loading	VIF	Keterangan
Kinerja Layanan (X)			
KLAB.1	0,876	2,817	Valid
KLAB.2	0,841	2,649	Valid
KLAB.4	0,753	1,822	Valid
KLAB.5	0,799	1,874	Valid
Kepuasan Pengguna (Y1)			
KP.1	0,757	1,902	Valid
KP.2	0,765	2,218	Valid
KP.3	0,851	3,292	Valid
KP.4	0,762	2,052	Valid
KP.5	0,826	2,553	Valid
KP.6	0,872	3,848	Valid
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y2)			

Indikator	Outer Loading	VIF	Keterangan
NPB.1	0,838	2,908	Valid
NPB.2	0,738	1,953	Valid
NPB.3	0,726	1,776	Valid
NPB.4	0,719	1,708	Valid
NPB.5	0,849	3,081	Valid
NPB.6	0,859	3,523	Valid
NPB.7	0,785	1,933	Valid

Validitas konvergen juga ditunjukkan oleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada Table 4. Seluruh konstruk memiliki AVE di atas 0,50 (0,624 sampai 0,670), sehingga setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikatornya. Dari sisi reliabilitas, nilai Cronbach's alpha (0,835 sampai 0,899) dan *composite reliability* (0,890 sampai 0,920) seluruh konstruk berada di atas 0,70, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel.

Table 4. *Average Variance Extracted* dan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)	AVE	Keterangan
Kinerja Layanan (X)	0,835	0,841	0,890	0,670	Valid dan reliabel
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,892	0,899	0,918	0,651	Valid dan reliabel
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y2)	0,899	0,904	0,920	0,624	Valid dan reliabel

Validitas diskriminan diuji dengan kriteria Fornell-Larcker dan HTMT. Pada Table 5, akar kuadrat AVE setiap konstruk (diagonal) lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain. Nilai HTMT antar-konstruk juga berada di bawah 0,90, yaitu 0,860 (X dan Y1), 0,694 (X dan Y2), dan 0,863 (Y1 dan Y2). Dengan demikian, ketiga konstruk dapat dibedakan secara empiris.

Table 5. Validitas Diskriminan (Kriteria Fornell-Larcker)

Konstruk	X	Y1	Y2
Kinerja Layanan (X)	**0,819**		
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,749	**0,807**	
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y2)	0,608	0,780	**0,790**

Catatan: angka tebal pada diagonal adalah akar kuadrat AVE.

Model Struktural (Inner Model)

Pemeriksaan model struktural diawali dengan nilai VIF antar-konstruk, yang seluruhnya di bawah 5 (maksimum 2,278), sehingga tidak terdapat kolinearitas pada model struktural. Selanjutnya, kekuatan penjelasan model dinilai melalui nilai R^2 pada Table 6. Kinerja layanan menjelaskan 56,1% varians kepuasan pengguna, sedangkan kinerja layanan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama menjelaskan 61,0% varians niat penggunaan berkelanjutan. Kedua nilai tersebut tergolong moderat, dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Table 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Endogen	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,561	0,555
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y2)	0,610	0,600

Ukuran kecocokan model menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,081 dan NFI sebesar 0,743. Nilai SRMR sedikit di atas batas 0,08 yang lazim digunakan, sehingga kecocokan model perlu dibaca sebagai marginal. Hal ini dicatat sebagai keterbatasan penelitian.

Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Pengujian hipotesis dilakukan melalui *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel, uji dua arah, dan taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila t-statistik lebih besar dari 1,96 atau nilai p lebih kecil dari 0,05. Hasil pengaruh langsung disajikan pada Table 7 dan pengaruh tidak langsung pada Table 8.

Table 7. Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Jalur	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	CI 95%	f^2	Keputusan
Kinerja Layanan → Kepuasan Pengguna (H1)	0,749	13,076	< 0,001	0,625 – 0,852	1,278	Diterima
Kepuasan Pengguna → Niat Penggunaan Berkelanjutan (H2)	0,740	6,588	< 0,001	0,514 – 0,952	0,616	Diterima
Kinerja Layanan → Niat Penggunaan Berkelanjutan (H3, langsung)	0,054	0,451	0,652	−0,177 – 0,291	0,003	Ditolak

Berdasarkan Table 7, hasil pengujian pengaruh langsung adalah sebagai berikut.

1. Kinerja layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena t-statistik (13,076) > 1,96 dengan nilai p < 0,001 dan *effect size* besar (f^2 = 1,278). Dengan demikian H1 diterima.
2. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan, karena t-statistik (6,588) > 1,96 dengan nilai p < 0,001 dan *effect size* besar (f^2 = 0,616). Dengan demikian H2 diterima.
3. Kinerja layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap niat penggunaan berkelanjutan, karena t-statistik (0,451) < 1,96 dengan nilai p = 0,652 > 0,05 dan interval kepercayaan 95% mencakup nol. Dengan demikian bagian pengaruh langsung dari H3 ditolak.

Table 8. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Jalur	Original Sample (O)	T Statistics	P Values	CI 95%	Keputusan
Kinerja Layanan → Kepuasan Pengguna → Niat Penggunaan Berkelanjutan (H3, tidak langsung)	0,554	5,439	< 0,001	0,370 – 0,763	Diterima

Berdasarkan Table 8, kinerja layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan melalui kepuasan pengguna, karena t-statistik (5,439) > 1,96 dengan nilai p < 0,001. Karena pengaruh tidak langsung signifikan sedangkan pengaruh langsung tidak signifikan, kepuasan pengguna memediasi penuh hubungan antara kinerja layanan dan niat penggunaan berkelanjutan. Total pengaruh kinerja layanan terhadap niat penggunaan berkelanjutan adalah 0,608, yang hampir seluruhnya (0,554) disalurkan melalui kepuasan pengguna. Dengan demikian H3 diterima sebagian: ditolak untuk jalur langsung dan diterima untuk jalur tidak langsung.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kinerja layanan BIMA terbukti membentuk kepuasan nasabah, dengan *effect size* yang besar (Table 7). Temuan ini sesuai dengan logika ECT: kepuasan lahir dari penilaian nasabah atas kinerja yang benar-benar dialami. Ketika sistem terasa andal, informasinya jelas, fiturnya lengkap, dan penggunaannya mudah, pengalaman tersebut cenderung memenuhi harapan nasabah dan menimbulkan rasa puas. Temuan ini juga konsisten dengan Erdoğan (2023), yang menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan membentuk kepuasan pengguna *mobile banking*, serta dengan catatan Damayanti et al. (2023) bahwa kekurangan pada aspek layanan, khususnya ketersediaan fitur, terkait dengan rendahnya tanggapan nasabah BIMA.

Hasil ini berbeda dari temuan Putro dan Sugiat (2025) bahwa ekspektasi kinerja tidak signifikan terhadap kepuasan pada BIMA. Perbedaan tersebut dapat dipahami dari apa yang diukur: penelitian ini menilai kinerja sebagaimana dirasakan setelah pemakaian aktual (responden telah menggunakan BIMA minimal enam bulan), sedangkan ekspektasi kinerja adalah harapan sebelum menggunakan. Nasabah yang sudah lama memakai aplikasi menilai berdasarkan pengalaman nyata, bukan perkiraan, sehingga penilaian mereka lebih dekat dengan kepuasan

yang dirasakan. Hal ini mendukung argumen ECT bahwa kepuasan lebih tepat dijelaskan oleh pengalaman pasca-adopsi daripada oleh ekspektasi awal.

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Nasabah yang puas cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk tetap menggunakan BIMA, menjadikannya saluran utama, dan merekomendasikannya (Table 7). Dalam kerangka ECT, kepuasan merangkum penilaian nasabah atas seluruh pengalamannya: pengguna yang merasa kebutuhan perbankannya terpenuhi memiliki sedikit alasan untuk beralih, sedangkan pengguna yang kecewa lebih mudah mencari alternatif lain. Temuan ini sejalan dengan Putro dan Sugiat (2025) yang menemukan kepuasan sebagai prediktor terkuat niat penggunaan pada BIMA, dengan Erdoğan (2023) dalam kerangka ECM, serta dengan pola serupa pada Abu-Taieh et al. (2022) dan Hamdani et al. (2025). Dengan demikian, kepuasan menjadi mekanisme utama yang menghubungkan pengalaman nasabah dengan keputusan untuk terus menggunakan aplikasi.

Pengaruh Kinerja Layanan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan dan Peran Mediasi Kepuasan

Kinerja layanan tidak memengaruhi niat melanjutkan penggunaan secara langsung, tetapi memengaruhinya melalui kepuasan (Table 7 dan Table 8), sehingga kepuasan memediasi penuh hubungan tersebut. Artinya, kinerja layanan yang baik tidak serta-merta membuat nasabah ingin terus menggunakan BIMA; niat itu baru muncul ketika kinerja tersebut dirasakan sebagai pengalaman yang memuaskan. Kinerja layanan berperan sebagai syarat yang membentuk kepuasan, sedangkan kepuasanlah yang mendorong keputusan untuk bertahan. Pola ini berbeda dari indikasi pengaruh langsung kualitas atau kinerja layanan terhadap niat pada Jadil et al. (2021) dan Abu-Taieh et al. (2022), dan lebih sejalan dengan alur ECM yang diterapkan Erdoğan (2023). Perbedaan tersebut mungkin dipengaruhi oleh konteks dan model penelitian yang berbeda; Jadil et al. (2021) sendiri mencatat bahwa budaya dan ukuran sampel memoderasi sebagian hubungan yang diuji.

Implikasi praktisnya, peningkatan kinerja layanan BIMA, misalnya pada kelengkapan fitur yang dinilai rendah oleh Damayanti et al. (2023), hanya akan menjaga keberlanjutan penggunaan apabila benar-benar dirasakan nasabah sebagai pengalaman yang memuaskan. Karena itu, Bank Jateng perlu memantau kepuasan nasabah sebagai indikator antara dalam mengevaluasi perbaikan layanan BIMA.

KESIMPULAN

Kinerja layanan aplikasi BIMA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (H1 diterima), dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (H2 diterima). Kinerja layanan tidak berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan berkelanjutan, tetapi berpengaruh melalui kepuasan pengguna, sehingga kepuasan memediasi penuh hubungan tersebut (H3 diterima sebagian).

Secara praktis, Bank Jateng perlu memperbaiki kinerja layanan BIMA hingga benar-benar dirasakan memuaskan oleh nasabah dan memantau kepuasan sebagai indikator antara, karena kepuasan merupakan jalur utama menuju keberlanjutan penggunaan. Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah responden yang kecil (78 orang), desain *cross-sectional* pada satu bank, dan kecocokan model yang marginal (SRMR = 0,081). Penelitian selanjutnya disarankan menambah responden, memasukkan variabel seperti kepercayaan, kesenangan menggunakan aplikasi, dan konfirmasi ekspektasi secara eksplisit, serta menguji model pada bank atau aplikasi lain.

DAFTAR PUSTAKA

Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhawaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued intention to use of M-banking in Jordan by integrating UTAUT, TPB, TAM and service quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 8*(3), 120. https://doi.org/10.3390/joitmc8030120

Damayanti, H., Sunindyo, A., & Wahyuni, M. (2023). Analisis kebutuhan nasabah atas fitur aplikasi Bima Mobile pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. *Keunis, 11*(1), 51–57. https://doi.org/10.32497/keunis.v11i1.3750

Erdoğan, G. (2023). Examining the determinants of the customer's continuance intention in mobile banking: Integrating ECM and D&M model. *Sosyal Bilimler Metinleri, 2023*(2), 137–152. https://doi.org/10.56337/sbm.1350089

Hamdani, H., Putri, N. E., Nurhasanah, S. T., Nurhasanah, A., Syarifuddin, A., & Syachrul, S. (2025). Hedonic experience and behavioral control as predictors of mobile banking continuance: Empirical evidence from BRImo users in Indonesia. *Asian Journal of Environmental Research, 2*(3), 283–292. https://doi.org/10.69930/ajer.v2i3.589

Jadil, Y., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2021). A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture. *Journal of Business Research, 132*, 354–372. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.052

Lee, J.-C., Tang, Y., & Jiang, S. (2023). Understanding continuance intention of artificial intelligence (AI)-enabled

mobile banking applications: An extension of AI characteristics to an expectation confirmation model. *Humanities and Social Sciences Communications, 10*, 333. https://doi.org/10.1057/s41599-023-01845-1

Putro, C. B. R., & Sugiat, M. A. (2025). The use of UTAUT model to understand user intention and user behavior of mobile banking BIMA PT Bank Jateng. *International Journal of Accounting and Management Information Systems, 3*(1), 15–31. https://doi.org/10.35912/ijamis.v3i1.3252

Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2024). *SmartPLS 4*. SmartPLS. https://www.smartpls.com

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Utami, F. N., Yossinomita, & Rahayu, N. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap continuance intention to use mobile banking dengan trust sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile. *JUMANAGE: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan, 1*(2), 57–67.

Wijayanti, N. A., & Mangifera, L. (2023). Peran penggunaan mobile banking dalam memediasi financial behaviour terhadap financial well-being. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa, 1*(6), 272–289. https://doi.org/10.54066/jikma.v1i6.1137