

ABSTRAKSI

Keberlanjutan penggunaan layanan perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan bank dalam menarik nasabah baru, tetapi juga oleh kemampuan mempertahankan nasabah yang telah ada serta mendorong keberlanjutan penggunaan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *customer retention* dalam memediasi pengaruh *sharia compliance*, *digital financial literacy*, dan *customer engagement* terhadap *continuance intention* pada nasabah bank umum syariah generasi milenial dan gen Z di Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan penyebaran kuesioner terstruktur kepada 250 nasabah aktif Bank Umum Syariah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert tujuh tingkat, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarians dengan bantuan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *sharia compliance*, *digital financial literacy*, dan *customer engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Selanjutnya, *customer retention* berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap *continuance intention*. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa *customer retention* secara signifikan memediasi pengaruh *sharia compliance*, *digital financial literacy*, dan *customer engagement* terhadap *continuance intention*. Sebaliknya, *sharia compliance* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *continuance intention*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *customer retention* merupakan mekanisme penting yang menghubungkan *sharia compliance*, *digital financial literacy*, dan *customer engagement* dengan *continuance intention*. Secara khusus, pengaruh *sharia compliance* terhadap *continuance intention* berlangsung secara penuh melalui *customer retention*. Temuan ini mendukung perspektif *Expectation Confirmation Theory* yang menjelaskan bahwa *continuance intention* terbentuk melalui pengalaman pascapenggunaan yang positif dan hubungan nasabah yang dapat dipertahankan. Oleh karena itu, Bank Umum Syariah perlu mengintegrasikan kepatuhan syariah, kemampuan digital, dan keterlibatan nasabah ke dalam pengalaman layanan yang konsisten untuk memperkuat *customer retention* dan menjaga keberlanjutan penggunaan layanan.

Kata Kunci: *Sharia Compliance; Digital Financial Literacy; Customer Engagement; Customer Retention; Continuance Intention; Expectation Confirmation Theory*