

ABSTRAK

Pandemi virus Covid-19 membuat masyarakat lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi, masyarakat lebih memilih melakukan transaksi yang bersifat minim kontak fisik, karena hal tersebut memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa harus interaksi langsung. Salah satu cara menghindari penularan virus Covid-19 yaitu dengan melakukan transaksi perbankan menggunakan teknologi *mobile banking*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi pengguna pada aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model DeLone & McLean serta tambahan variabel *trust, social influence, intimacy, loyalty, dan continuance intention*. Berdasarkan model dan variabel yang digunakan, penelitian ini dilakukan untuk mencari faktor yang memengaruhi penggunaan, kepuasan, keintiman, loyalitas, niat berkelanjutan, dan dampak individual pengguna *mobile banking* dalam menggunakan *mobile banking*. Data dikumpulkan dengan syarat responden pernah menggunakan *mobile banking*. Data yang terkumpul sebanyak 204 responden. Data dianalisis dengan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan *mobile banking* adalah kualitas sistem, kualitas layanan, kepercayaan, pengaruh sosial, penggunaan, kepuasan, dan keintiman.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, DeLone & McLean, PLS-SEM