

RINGKASAN

DANA merupakan salah satu aplikasi dompet digital atau *e-wallet* yang memiliki peminat yang tinggi hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan penggunaannya yang cukup stabil dan terus mengalami peningkatan sejak diluncurkan pada tahun 2018. Pada tahun 2020 mengalami penurunan pengguna dari angka 42% menjadi 40%. Penurunan ini menandakan antusiasme pengguna atas adopsi awal berkurang setelah mendapatkan pengalaman penggunaan terhadap aplikasi dompet digital tersebut. Hal ini tentunya mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan pengguna DANA. Niat keberlanjutan (*continuance intention*) penggunaan pada aplikasi DANA penting untuk diselidiki karena melalui *continuance intention* maka hubungan jangka panjang dengan pengguna dapat membantu perusahaan mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan atau faktor yang menentukan terhadap niat keberlanjutan penggunaan DANA dengan menggunakan model *Technology Continuance Theory* (TCT). Populasi penelitian ini adalah pengguna Aplikasi DANA di Kota Jambi yang telah menggunakan DANA dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *purposive sampling*. Data disebarkan melalui *google forms* secara *online* dengan memanfaatkan sosial media. Terdapat sebanyak 105 sampel pengguna DANA yang memenuhi kriteria. Pengolahan data dilakukan dengan pendekatan metode PLS-SEM menggunakan software SmartPLS versi 3.2.9.

Hasil penelitian mendapati 2 dari 10 hipotesis ditolak karena nilai T-statistik yang diperoleh lebih kecil dari 1.96. Niat berkelanjutan pengguna DANA di Kota Jambi dipengaruhi oleh sikap dan kepuasan, tidak dipengaruhi oleh persepsi manfaat. Sedangkan konfirmasi secara signifikan mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan DANA melalui kepuasan, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan DANA melalui sikap. Hasil penelitian menyarankan variabel konfirmasi menjadi variabel kunci bagi pengembang layanan DANA.