



DEPARTEMEN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE BANKING***

(Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Central Asia di Sumatera Barat)

Oleh:

STEFANIE RENATA MAHARANI

2010533031

Dosen Pembimbing:

Dr. Asniati, SE, MBA, CA, Ak, CSRS, CSRA

***Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi***

PADANG

2024

DEPARTEMEN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa:

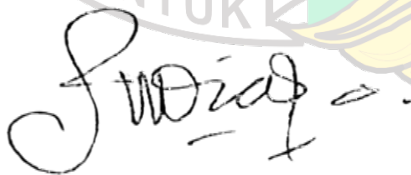
Nama : Stefanie Renata Maharani
No. Bp : 2010533031
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Departemen : Akuntansi
Judul : **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Keamanan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Pengguna *Mobile Banking* Bank Central Asia di Sumatera Barat)**

Telah disajikan dan disetujui skripsi ini melalui seminar hasil yang diadakan pada tanggal 4 April 2024 sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku.

Padang, 29 Mei 2024

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing Skripsi



Dian Yuni Anggraeni, S.E.I., M.S.Ak

Dr. Asniati, SE, MBA, CA, Ak, CSRS, CSRA

NIP. 199206122018032001

NIP. 196506071991032002

	No. Alumni Universitas	STEFANIE RENATA MAHARANI	No. Alumni Fakultas
	<p style="text-align: center;">BIODATA</p> <p>Tempat/Tanggal Lahir: Bukittinggi/15 Oktober 2002 b) Nama Orang Tua: Nelson dan Emierti c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Jurusan: Akuntansi e) No BP: 2010533031 f) Tanggal Lulus: 13 Mei 2024 g) Predikat Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3.82 i) Lama Studi: 3 Tahun 10 Bulan j) Alamat Orang Tua: Jalan Sudirman, Kel. Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat</p>		
<p style="text-align: center;">PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA <i>MOBILE BANKING</i></p> <p style="text-align: center;">(Studi pada Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank Central Asia di Sumatera Barat)</p> <p style="text-align: center;">Skripsi oleh: Stefanie Renata Maharani Pembimbing: Dr. Asniati, SE, MBA, CA, Ak, CSRS, CSRA</p> <p style="text-align: center;"><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>This study aims to provide empirical evidence on the influence of system quality, information quality, service quality, and system security on BCA mobile banking users in West Sumatra. The research was conducted using a quantitative method by distributing questionnaires both online and offline. The sample was obtained using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method, resulting in a total of 235 respondents. The results of this study indicate that system quality and information quality have a positive and significant impact on user satisfaction. However, service quality and system security do not have a significant impact on user satisfaction. This research contributes to service providers by suggesting improvements in system quality, information quality, service quality, and system security to ensure user satisfaction. Additionally, it is recommended that mobile banking users consider system quality, information quality, service quality, and system security when selecting mobile banking services to ensure a satisfying experience.</i></p> <p>Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, System Security, User Satisfaction, Mobile Banking</p>			