

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,  
KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
BERBASIS MOBILE BANKING PADA  
BANK MANDIRI KCP MEDAN  
ZAINUL ARIFIN**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
NOVIA IRAYANA SIREGAR  
188330157**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/6/23

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,  
KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
BERBASIS MOBILE BANKING PADA  
BANK MANDIRI KCP MEDAN  
ZAINUL ARIFIN**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
NOVIA IRAYANA SIREGAR  
188330157**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/6/23

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI,  
KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
BERBASIS MOBILE BANKING PADA  
BANK MANDIRI KCP MEDAN  
ZAINUL ARIFIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area

**Oleh:**

**NOVIA IRAYANA SIREGAR  
188330157**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/6/23

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan  
Zainul Arifin

Nama : Novia Irayana Siregar

NPM : 188330157

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pemanding

(Warsani Purnama Sari, S.E., Ak., CA., MM)

(Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan, S.E., MMA.)

Pembimbing

Pemanding

Mengetahui :

(Ahmad Rafiq, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)  
Dekan

(Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak)  
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 17 April 2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/6/23

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin**” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 17 April 2023

Yang membuat pernyataan



**Novia Irayana Siregar**  
**NPM: 188330157**



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Irayana Siregar  
Npm : 188330157  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada universitas medan area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non- Exclusive Royalty-free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 17 April 2023

Yang menyatakan



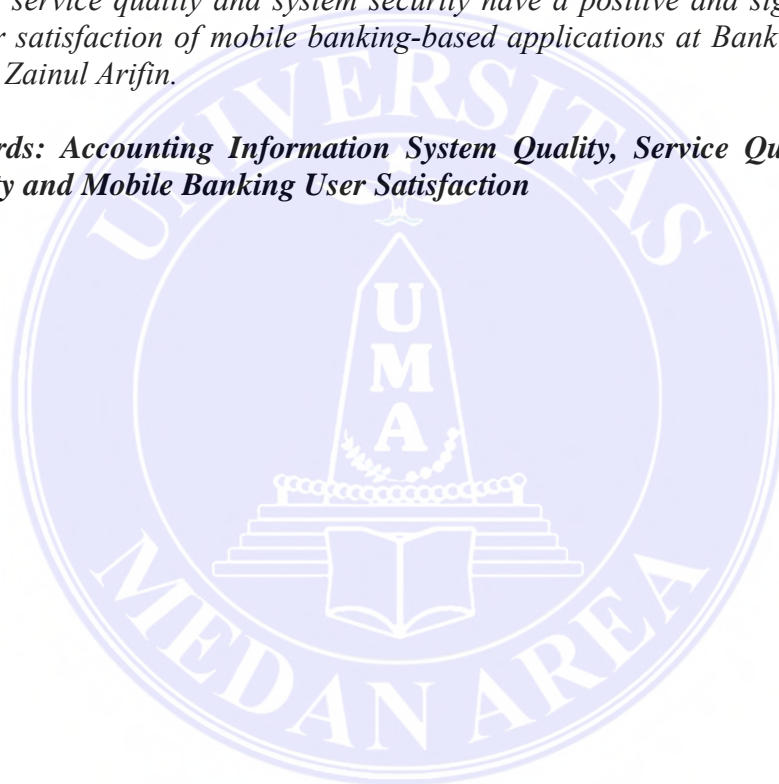
**(Novia Irayana Siregar)**

**188330157**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of accounting information system quality, service quality and system security on user satisfaction of mobile banking-based applications at Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. This type of research is quantitative. The population in this study was 512 customers who used mobile banking at Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Sampling using the slovin method with a total sample of 84 people. The data source used is primary data. The method of data collection using questionnaires. The analysis method of this study uses multiple linear regression SPSS version 26. The results of this study partially and simultaneously show that the quality of the accounting information system, service quality and system security have a positive and significant effect on user satisfaction of mobile banking-based applications at Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.*

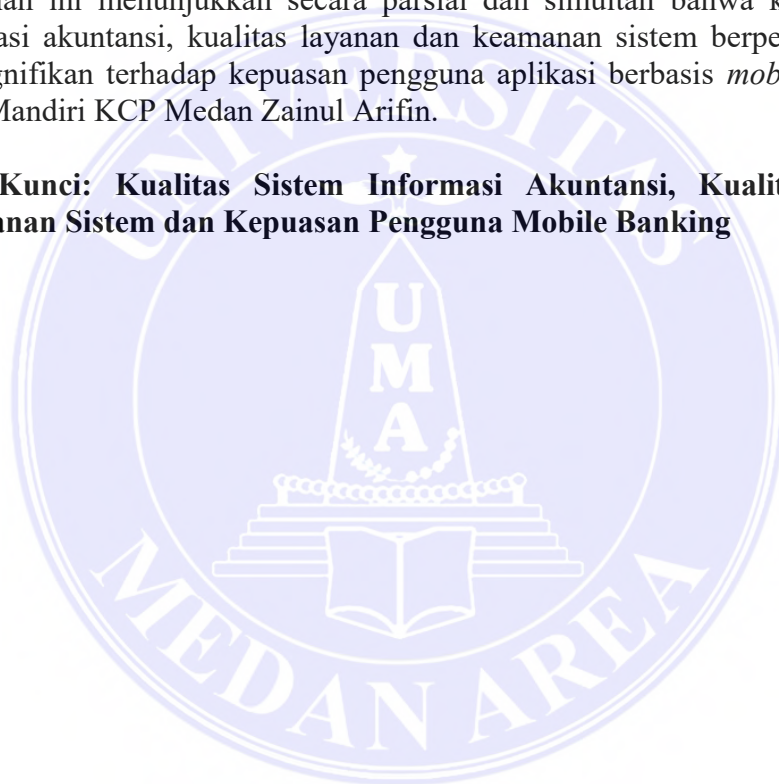
**Keywords:** *Accounting Information System Quality, Service Quality,, System Security and Mobile Banking User Satisfaction*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin sebanyak 512. Penarikan sampel menggunakan metode slovin dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis penelitian ini menggunakan regresi linear berganda SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial dan simultan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* di Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.

**Kata Kunci: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Keamanan Sistem dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking**





## RIWAYAT HIDUP



Nama	Novia Irayana Siregar
NPM	188330157
Tempat, tanggal lahir	Medan, 25 November 2000
Nama orang tua :	
Ayah	Barito Siregar
Ibu	Erna Wita
Riwayat pendidikan :	
SMP	SMP Negeri 1 Medan
SMA	SMA Negeri 2 Medan
Riwayat sdtudi di UMA	-
Pengalaman Pekerjaan	
NO. HP/WA	0895-6010-16471
Email	noviairayana@gmail.com

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin”**.

Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Selama menyusun skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons)., M.Mgt., Ph.D., CIMA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Fauziah Rahman, S. Pd., M. Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area
4. Ibu Warsani Purnama Sari, S.E., Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran, serta motivasi dalam penyempurnaan skripsi ini

5. Bapak Dr. H. M. Akbar Siregar, M.Si selaku Ketua Sidang yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan sarannya demi kelancaran sidang saya.
6. Ibu Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan S.E., M.M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini
7. Ibu Indah Cahya Sagala, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Sekretaris yang sudah meluangkan waktunya demi kelancaran pembuatan skripsi ini
8. Kedua Orang Tua saya, Bapak Barito Siregar dan Ibu Erna Wita, yang telah berjasa dalam memberikan dukungan, motivasi agar penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 17 April 2023  
Penulis



Novia Irayana Siregar  
188330157

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. <i>Mobile Banking</i> .....	7
2.1.1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	7
2.2. Kepuasan Pengguna .....	7
2.2.1. Definisi Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	7
2.2.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	8
2.2.2.1. Sistem Keluhan dan Saran .....	8
2.2.2.2. Survei Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.2.3. Belanja Siluman ( <i>Ghost Shopping</i> ).....	10
2.2.2.4. Analisis Pelanggan yang Hilang ( <i>Lost Customer Analysis</i> ).....	10
2.2.3. Faktor Pendukung Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	10
2.2.4. Indikator Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .	11
2.3. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	11
2.3.1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi .....	11
2.3.2. Komponen Sistem Informasi Akuntansi .....	12
2.3.3. Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	13
2.3.4. Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	13
2.3.5. Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	14
2.3.6. Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	15
2.4. Kualitas Layanan .....	16
2.4.1. Definisi Kualitas Layanan .....	16
2.4.2. Dimensi Kualitas Layanan .....	16

2.4.3. Indikator Kualitas Layanan .....	17
2.5. Keamanan Sistem .....	18
2.5.1. Definisi Keamanan Sistem .....	18
2.5.2. Indikator Keamanan Sistem .....	19
2.6. Penelitian Terdahulu.....	20
2.7. Kerangka Konseptual .....	22
2.8. Hipotesis Penelitian.....	23
2.8.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	23
2.8.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	23
2.8.3. Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....	24
2.8.4. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	26
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3.1. Populasi Penelitian .....	27
3.3.2. Sampel Penelitian .....	27
3.4. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel .....	29
3.4.1. Definisi Operasional.....	29
3.4.2. Skala Pengukuran Variabel .....	30
3.4.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.4.3.1. Sumber Data .....	31
3.4.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5. Teknik Analisis Data .....	31
3.5.1. Uji Kualitas Data .....	31
3.5.1.1. Uji Validitas.....	31
3.5.1.2. Uji Reliabilitas .....	32
3.5.2. Uji Asumsi Klasik .....	32
3.5.2.1. Uji Normalitas.....	32
3.5.2.2. Uji Multikolinearitas .....	33
3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	33
3.5.3. Regresi Linear Berganda .....	33
3.5.4. Uji Hipotesis.....	34
3.5.4.1. Uji Parsial ( Uji-t) .....	34
3.5.4.2. Uji Simultan (Uji-F).....	34
3.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	35



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	36
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri.....	36
4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri .....	37
4.1.3. Logo Bank Mandiri .....	37
4.2. Pembahasan Penelitian .....	38
4.2.1. Rincian Penyebaran Kuesioner .....	38
4.2.2. Karakteristik Responden .....	38
4.3. Deskripsi data penelitian .....	41
4.4. Uji Kualitas Data .....	46
4.4.1. Uji Validitas .....	46
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5.1. Uji Normalitas .....	48
4.5.2. Uji Multikolinearitas .....	50
4.5.3. Uji Heterokedastisitas .....	51
4.6. Uji Regresi Linear Berganda.....	52
4.7. Uji Hipotesis.....	54
4.7.1. Uji Parsial (Uji t).....	54
4.7.2. Uji Simultan (Uji F) .....	55
4.8. Pembahasan Penelitian .....	56
4.8.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin .....	56
4.8.2. Pengaruh Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin .....	57
4.8.3. Pengaruh Keamanan Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin .....	58
4.8.4. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1. Kesimpulan .....	60
5.2. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 : Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	26
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3 : Bobot Nilai Kuesioner.....	30
Tabel 4.1 : Rincian Penyebaran Kuesioner .....	38
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.3 : Usia Responden .....	39
Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden .....	40
Tabel 4.5 : Penghasilan Responden .....	40
Tabel 4.6 : Lama Menjadi Nasabah .....	41
Tabel 4.7 : Persentase Jawaban Responden Variabel $X^1$ .....	42
Tabel 4.8 : Persentase Jawaban Responden Kualitas Layanan ( $X^2$ ) .....	43
Tabel 4.9 : Persentase Jawaban Responden Keamanan Sistem ( $X^3$ ) .....	44
Tabel 4.10 : Persentase Jawaban Responden Kepuasan Pengguna (Y) .....	45
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Instrumen .....	47
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.13 : One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	48
Tabel 4.14 : Hasil uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.15 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	51
Tabel 4.16 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4.17 : Hasil Uji T .....	54
Tabel 4.18 : Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55

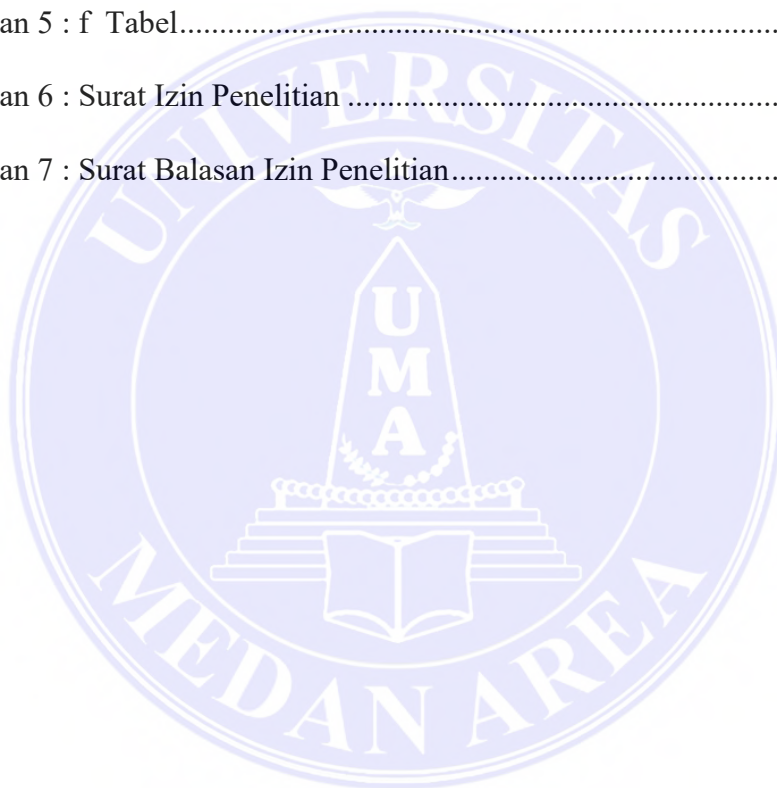
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 : Logo Bank Mandiri.....	37
Gambar 4.2 : Uji Histogram Normal Curve.....	49
Gambar 4.3 : Uji P-Plot.....	50
Gambar 4.4 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 : Karakteristik Jawaban Responden.....	72
Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS.....	81
Lampiran 4 : t Tabel.....	89
Lampiran 5 : f Tabel.....	90
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian .....	92
Lampiran 7 : Surat Balasan Izin Penelitian.....	93



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Di Sumatera Utara *mobile banking* bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi atau bisnis. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial (*mobile commerce*) dinilai cukup aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang.

Aktivitas perbankan sejak tahun 2020 mengalami perubahan yang mana tidak lagi melalui cabang melainkan lewat metode *digital*. Salah satunya yang paling banyak digunakan adalah *Mobile Banking (M-Banking)*. *Supervisor Transaction Banking Retail Sales Bank Mandiri Thomas Wahyudi* menjelaskan dalam acara *Media Gathering* bahwa dengan adanya perubahan tersebut, Bank Mandiri terus mendorong pengembangan *digitalisasi* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi aplikasi *m-banking* mandiri sebelumnya Mandiri *Online* merubah nama menjadi *Livin by Mandiri* (Suwarni et al., 2022).

Berdasarkan informasi yang dilansir dari situs *online* salah satu artikel yang mengungkap kasus manajemen dan lain sebagainya, bahwa *Livin by*



*Mandiri* adalah aplikasi *m-banking* resmi dari Bank Mandiri dimana aplikasi tersebut memiliki 10 fitur keunggulan layanan untuk kenyamanan dan kepuasan nasabah. *Livin by Mandiri* juga sudah terintegrasi dengan *e-wallet* seperti Link Aja, Ovo, Gopay dan Dana. Hal yang membuat nasabah merasa lebih nyaman dengan adanya fitur baru yaitu fitur pergantian kartu maupun pembuatan rekening baru melalui *Livin by Mandiri*. Nantinya, kartu tersebut bisa dikirimkan ke alamat nasabah. Dari sisi layanan *QR* di *merchant-merchant* sehingga memudahkan nasabah dalam berbelanja. Dengan adanya berbagai fitur dan layanan yang dimiliki sekarang *Livin by Mandiri* sudah mampu memproses transaksi hingga 11.000/detik. *Livin by Mandiri* telah diunduh lebih dari 13 Juta kali per 8 Juni 2022 oleh nasabah. Dengan berbagai layanan diatas dapat dilihat Bank Mandiri terus meningkatkan kualitas layanan *m-banking* untuk mempertahankan kepuasan nasabahnya, karena semakin ditingkatkannya kualitas layanan *m-banking* maka dapat membuat nasabah merasa puas dengan Bank Mandiri.

Kecanggihan yang dimiliki oleh *Livin by Mandiri* tentu tidak luput dari kekurangan, nyatanya masih ada beberapa kelemahan yang dimiliki aplikasi ini. Salah satu kelemahan terbesar, yaitu jaringan error yang kerap kali dialami oleh nasabah. Kondisi tersebut tentu sangat menghambat transaksi, yang tadinya ingin mudah malah jadi sulit. Kelemahan lain yang bisa dialami oleh nasabah, yaitu ketika melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Proses tersebut tidak akan berjalan lancar jika koneksi smartphone tidak stabil. Maka dari itu, disarankan bagi nasabah agar tetap memiliki kartu fisik sebagai antisipasi. *Livin by Mandiri*

menyediakan login cepat menggunakan pemindai sidik jari, hal ini tentu menjadi keuntungan tersendiri bagi nasabah karena dapat menghemat waktu. Namun, hal ini berpotensi untuk melupakan password m-banking sehingga nasabah akan kesulitan jika harus login secara manual.

Keamanan juga termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Keamanan merupakan suatu keadaan yang dikatakan bebas dari bahaya. Artinya jika keamanan memiliki proteksi yang menjamin transaksi pelanggan berjalan aman dan lancar, kemudahan bertransaksi maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan (Kinasih, 2012). Keamanan sistem informasi mencegah adanya ancaman terhadap sistem serta untuk mendeteksi akibat segala kerusakan, keamanan yang dimiliki sistem akan mendorong minat pengguna sistem informasi akuntansi karena keamanan data dapat dipercaya dan memberikan keuntungan bagi pengguna (Wibowo et al., 2015).

Selain *m-banking* salah satu sistem yang berada diperbankan adalah sistem informasi akuntansi (SIA) yaitu sebuah cara yang digunakan untuk mengelola data akuntansi menjadi sarana informasi yang dimiliki perusahaan demi kemajuan yang sangat pesat dan akan berpengaruh terhadap kualitas informasi (Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, 2019). Kualitas Sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila sistem tersebut menghasilkan informasi yang baik dan tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pekerjaannya. Pada dasarnya apabila kualitas SIA semakin baik, maka akan semakin tepat pula informasi yang diterima nasabah sehingga semakin baik kualitas SIA akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah (Firman & Rahayu,

2020). Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti rancangan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada Bank Mandiri Kcp Medan Zainul Arifin”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Banyaknya keluhan nasabah yang dikutip dari situs CNN pada tahun 2021 bahwa masalah mengenai sistem *m-banking* yang sering terjadi *error* dan tidak bisa mengakses saat menggunakan *m-banking livin by mandiri*. Hal ini akan mengakibatkan persepsi kualitas *m-banking* tersebut menurun, dan akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan *m-banking* kembali karena keluhan seperti ini mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Beberapa nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk mengeluhkan kualitas *mobile banking* yang tidak bisa diakses dikarenakan jaringan yang tidak stabil terhadap sistem *mobile banking* nya.

Selain itu, terdapat beberapa kasus yang dikutip dari situs [sinarkeadilan.com](http://sinarkeadilan.com) (2017) Bank Mandiri Kcp Medan Zainul Arifin selanjutnya yaitu berdasarkan pada kasus saat menerapkan aplikasi berbasis *mobile banking* untuk memudahkan nasabah, maka akan membuka peluang juga untuk melakukan pencurian data. Namun kini keamanan *mobile banking* dipertanyakan setelah adanya kasus pembobolan data kerahasiaan rekening nasabah oleh petugas di Bank Mandiri cabang bekasi taman harapan baru bersama seorang nasabah yang bernama Endang Hadi S, yang merupakan kompetitor rekan bisnis *online*-nya. Masalah tersebut tentu saja mempengaruhi pencapaian pada kualitas sistem

informasi akuntansi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan data terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi berbasis *mobile banking*.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin?
3. Apakah sistem keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin?
4. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna

berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.

4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Bagi Perusahaan

Dengan diketahuinya hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* maka diharapkan perusahaan harus lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

#### 2. Bagi pengguna aplikasi *mobile banking*

Dengan diketahuinya hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* maka diharapkan para pengguna *mobile banking* merasa puas dan nyaman dalam menggunakan *mobile banking*.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Mobile Banking

##### 2.1.1. Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dengan berbagai fungsi dan menu yang terdapat pada aplikasi perbankan yang dapat diunduh dan diinstal melalui *smartphone*.

Menurut Hidayat (2015) “*mobile banking (M-Banking)* adalah sebuah fasilitas layanan perbankan yang digunakan sebagai alat transaksi perbankan melalui aplikasi unggulan pada *handpone*”. Selain itu menurut OJK *mobile banking* adalah transaksi perbankan yang digunakan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi *M-Banking* maupun aplikasi bawaan operator seluler.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa *M-Banking* merupakan sebuah pelayanan berbentuk aplikasi disediakan oleh perbankan agar mempermudah nasabah dalam bertransaksi maupun informasi keuangan misalnya cek saldo, *transfer*, lokasi ATM dan transaksi lainnya.

#### 2.2. Kepuasan Pengguna

##### 2.2.1. Definisi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile banking*

Tjiptono (2007) mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan

nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Selain itu Kotler et al., (2012) juga berpendapat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah pendapat seseorang yang telah puas dalam menggunakan produk yang sudah disediakan perbankan, apa yang dihasilkan perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya dan apa yang digunakan untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah yang akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan.

### **2.2.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking**

Kotler et al., (2012) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

#### **2.2.2.1. Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap perusahaan yang berfokus pada pelanggan agar dapat

mempermudah pelanggannya untuk memberikan pendapat, saran maupun keluhan yang dirasakan. Alat yang digunakan merupakan kotak saran yang terletak pada tempat yang mudah dijangkau, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan lain sebagainya. Tetapi metode ini salah satu metode yang sulit menyimpulkan gambaran lengkap mengenai puas atau tidak puasnya pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan metode ini. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadipelanggan perusahaan tersebut lagi.

#### **2.2.2.2. Survei Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara Kotler et al., (2012), yaitu:

1. *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran ini dilakukan dengan membuat pertanyaan-pertanyaan secara langsung
2. *Derived Dissatisfaction*, pengukuran ini dibuat dari pertanyaan yang berisi 2 hal utama, yaitu seberapa besar kinerja yang dirasakan pelanggan dan seberapa besar harapan mereka terhadap atribut yang tersedia
3. *Problem Analysis*, dalam pengukuran ini pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal utama, yaitu masalah yang mereka hadapi terhadap penawaran dari perusahaan dan saran- saran mereka agar perusahaan melakukan perbaikan
4. *Importance-Performance Analysis*, dalam pengukuran ini responden diminta

untuk memberikan range penilaian baik dari kinerja maupun dari elemen yang dibuat oleh penawaran perusahaan berdasarkan manfaat masing-masing elemen.

#### **2.2.2.3. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)**

Metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa individu (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai *customer* atau pembeli potensial produk perusahaan begitu juga pesaing. Kemudian *ghost shopper* ini menyampaikan temuan yang membahas kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan dengan pengalaman mereka. Selain itu para *ghost shopper* juga melakukan pemantauan langsung dengan melihat bagaimana karyawan berinteraksi dan melayani pelanggannya.

#### **2.2.2.4. Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)**

Perusahaan akan menghubungi para customer yang sudah berhenti berlangganan atau berpaling ke perusahaan lain. Sehingga perusahaan dapat memperoleh informasi untuk mengambil kebijakan selanjutnya guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **2.2.3. aktor Pendukung Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking**

Menurut Kharismawani (2020) menyatakan bahwa ada lima *driver* utama (faktor-faktor pendorong) yang membuat pelanggan merasa puas, yaitu:

1. Kualitas Produk (*Product Quality*), nasabah akan merasa puas jika hasil penilaian atau evaluasi mereka memperlihatkan bahwa produk yang sedang mereka gunakan sangat berkualitas

2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), nasabah akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang diharapkan baik dan sesuai
3. Faktor Emosional (*Emotional Factor*), nasabah akan merasa bangga jika mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap produk apa yang mereka gunakan sehingga mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, hal ini bukan karena kualitas produk melainkan dari nilai sosial
4. Harga (*Price*), produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga lebih murah bisa memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya
5. Biaya (*Cost*). Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya lebih dan tidak perlu membuang banyak waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

#### **2.2.4. Indikator Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking**

Pada penelitian Kim et al. (2009), ia mengembangkan studi Fornell (1996) dan menggunakan indikator e-satisfaction sebagai berikut:

1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk
2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs
3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.

### **2.3. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

#### **2.3.1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Marshall (2015:36) berpendapat lain bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah media yang berfungsi untuk merekam, menyimpan, memproses, mengelola, merekam data akuntansi dan data-data lainnya untuk menghasilkan sebuah informasi untuk para pihak yang mengambil sebuah



keputusan.

Selain itu Kadir & Susanto (2013) juga mengemukakan bahwa Informasi Akuntansi yaitu kumpulan elemen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama dalam kegiatan pemrosesan, pengumpulan dan penyimpanan sebuah informasi yang akan digunakan sebagai bahan pendukung untuk pihak yang akan mengambil keputusan pengendalian dan koordinasi serta membantu untuk memberikan skema mengenai kegiatan bisnis di perusahaan tersebut.

### 2.3.2. Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Kadir & Susanto, (2013) ada enam komponen yang perlu dalam Sistem Informasi Akuntansi yaitu :

1. *Hardware* merupakan perangkat keras yang memiliki fisik yang dipakai dalam melakukan pengumpulan, memasukan, mengelola, menyimpan dan mengeluarkan *output* pengolahan data sehingga menjadi sebuah informasi
2. *Software* adalah sebuah program yang tidak memiliki fisik namun bisa digunakan untuk menjalankan sebuah aplikasi pada komputer
3. *Brainware* merupakan seseorang yang memakai dan menggunakan *hardware* dan *software* dalam membuat informasi, mengumpulkan data, mengelola data mendistribusikan dan memanfaatkan informasi yang sudah jadi
4. *Prosedur* merupakan aktivitas yang dilakukan secara terus menerus dengan metode yang sama
5. *Database* dan Sistem Manajemen *Database* merupakan sistem yang digunakan untuk mencatat menggunakan komputer agar menjaga informasi agar tetap *ready* saat dibutuhkan. *Database* terdiri dari media dan sistem sebagai

penyimpanan sistem pengolahan sebuah data

6. Teknologi Jaringan Telekomunikasi merupakan bentuk perangkat lunak dan keras yang saling bekerja sama untuk saling *sharing* informasi dari lokasi yang berbeda.

### 2.3.3. Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi menurut Kadir & Susanto (2013) adalah sebagai berikut “Kualitas sistem informasi akuntansi sebagai konsep yang harus diintegrasikan dengan semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk suatu sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi berkualitas. Unsur-unsur tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari *hardware, software, brainware, prosedur, database* dan jaringan komunikasi”.

Menurut Romney & Steinbart (2016) mengemukakan Kualitas Informasi Akuntansi sebagai berikut “Indikasi dari kualitas sistem informasi akuntansi adalah mengurangi ketidakpastian mendukung keputusan dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan aktivitas kerja. Pembuatan keputusan oleh manajemen akan menjadi lebih baik apabila semua faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan tersebut dipertimbangkan. Apabila semua faktor sudah dipertimbangkan, maka manajemen mempunyai risiko yang lebih kecil untuk membuat kesalahan dalam pembuatan keputusan”.

### 2.3.4. Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Syaifullah (2010) ada beberapa karakteristik kualitas informasi akuntansi sebagai berikut:

1. Relevansi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pengguna informasi akuntansi
2. Akurasi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat/bebas dari kesalahan
3. Ketepatan waktu adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan
4. Kelengkapan adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi dapat menyajikan gambaran lengkap dari suatu masalah tertentu atau solusinya.

#### **2.3.5. Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Lin et al., (2006) menjelaskan kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui empat dimensi antara lain:

1. *Efisiensi* adalah dimana Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan menggunakan sumber daya optimal
2. *Accessibility* (kemudahan akses) adalah kualitas sistem informasi akuntansi dimana informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi
3. *Integration* (integrasi) adalah dimana kualitas sistem informasi akuntansi dimana semua komponen di dalam sistem bersinergi dalam Sistem Informasi Akuntansi
4. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

### 2.3.6. Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut DeLone & McLean, (2003) Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur nilai kualitas sistem informasi akuntansi yaitu :

#### 1. Kualitas Sistem

- a. *System flexibility* (kemudahan untuk diakses) yaitu untuk memberikan kemudahan dalam menampilkan kembali data-data yang diperlukan dan menampilkannya dalam format yang berbeda
- b. *Response time* (kecepatan akses) yaitu kecepatan pemrosesan dan waktu respon
- c. *Security* (keamanan) yaitu keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

#### 2. Kualitas Informasi

- a. *Content* (isi) yaitu kemampuan sistem dalam menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, menghasilkan laporan yang tepat dan menghasilkan laporan yang sesuai dengan yang dibutuhkan
- b. *Accuracy* (keakuratan) yaitu kemampuan sistem informasi akuntansi yang dihasilkan dalam kekurangan informasi
- c. *Format* (format) yaitu sisi tampilan sistem informasi akuntansi mudah ketika digunakan
- d. *Ease of use* (kemudahan pemakai) yaitu suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi

tersebut

- e. *Timeliness* (ketepatan waktu) yaitu informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi memiliki ketepatan waktu.

## 2.4. Kualitas Layanan

### 2.4.1. Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan terbentuk dari dua konsep, yaitu (*service*) dan kualitas (*quality*). Kotler et al., (2012) mendefinisikan layanan sebagai setiap tindakan atau kinerja dimana satu pihak dapat menawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta memproduksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik.

Selain itu Ranganathan et al., (2006) mendefinisikan *E-Service Quality* yaitu merupakan pelayanan yang diberikan pada konsumen jaringan Internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-Service Quality* merupakan gabungan kualitas layanan berbasis 26 internet yang terdiri dari *Efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy*. Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas sistem dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan.

### 2.4.2. Dimensi Kualitas Layanan

Skala *E-Service Quality* merupakan skala yang dikembangkan oleh Berry et al., (1985). Skala ini mencakup 4 dimensi yang oleh mi Dahlgaard-Park et al.,



(2012) dijabarkan sebagai berikut:

1. *Efficiency*, kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs. Efisiensi dianggap sangat penting dalam *e-Commerce* karena kemudahan dan penghematan waktu umumnya dianggap sebagai alasan utama untuk belanja online.
2. *Fulfillment*, sejauh mana janji-janji situs terpenuhi. Pemenuhan merupakan salah satu faktor yang paling penting untuk penilaian kualitas sebuah bisnis online karena menepati janji layanan dan pemenuhan pesanan yang akurat adalah elemen dari kualitas pelayanan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan.
3. *System Availability*, fungsi teknis yang benar dari situs meliputi waktu yang tepat bagi konsumen membeli dari sebuah bisnis online atau mereka hanya berselancar. Fungsi masalah seperti tombol tidak bekerja atau link yang hilang dapat menyebabkan pelanggan kecewa dan dapat menyebabkan pelanggan keluar. Akibatnya, perusahaan kehilangan kesempatan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
4. *Privacy*, sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan. Banyak orang masih belum bersedia untuk membeli produk dari internet karena dari risiko yang berhubungan dengan penyalahgunaan informasi pribadi. *Privacy* telah terbukti sangat berpengaruh terhadap niat untuk membeli, kepuasan pelanggan dan kualitas situs secara keseluruhan.

### 2.4.3. Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Arni Purwani dan

Rahma Wahdiniwaty (2017: 65) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Jaminan (*Assurances*), kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Empati (*Empathy*), perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelangganya.
5. Bukti Langsung (*Tangibles*), sebagai penampilan fasilitas fisik, pelengkapan, personil dan bahan komunikasi. Pada aplikasi, *tangible* ini diterjemahkan sebagai keberwujudan dari tampilan aplikasi *Mobile Banking*.

## 2.5. Keamanan Sistem

### 2.5.1. Definisi Keamanan Sistem

Menurut Sarno & Iffano (2009) informasi pada sistem informasi akuntansi merupakan salah satu aset yang sangat berharga bagi sebuah organisasi/perusahaan. Keamanan sistem merupakan bagian dari kualitas sistem yang

nantinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Keamanan sistem bertujuan untuk mencegah ancaman terhadap sistem serta untuk mendeteksi dan membetulkan akibat segala kerusakan sistem. Keamanan informasi dapat mengurangi terjadinya penyimpangan hak akses oleh pihak tertentu dan penyalahgunaan data dan informasi sebuah organisasi atau perusahaan.

Demikian dapat disimpulkan bahwa keamanan merupakan suatu kemampuan dalam melakukan pengontrolan atau penjagaan terhadap informasi yang sifatnya rahasia atau data *privacy* seorang konsumen dari tindak penipuan bahkan pencurian perbankan online. Keamanan dalam layanan *mobile banking* yaitu sebuah keamanan privasi data nasabah dan keamanan dalam melakukan transaksi.

### 2.5.2. Indikator Keamanan Sistem

Menurut Raman & Annamalai, (2011), indikator keamanan meliputi :

1. Jaminan keamanan merupakan adanya perlindungan yang akurat terhadap teknologi informasi yang digunakan. Jaminan keamanan berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang melekat pada aplikasi *mobile banking* seperti adanya PIN, maupun jaminan keamanan lainnya guna untuk menghindarkan dari ancaman pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan keamanan informasi dapat dicapai melalui aktivitas penerapan suatu kontrol yang sesuai. Kontrol yang dimaksud meliputi penerapan berbagai kebijakan, fungsi- fungsi tertentu, prosedur, struktur dan praktek. Keseluruhan kontrol harus diterapkan oleh organisasi agar seluruh

sasaran keamanan yang dimaksud dapat tercapai.

2. Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya (Mulyana, 2011:30-31). Kerahasiaan data dijamin oleh pihak bank agar tidak tersebar kepada pihak lain yang tidak berwenang.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai keterkaitan kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem, terhadap kepuasan pengguna peneliti ungkapkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Mutia Rahmi (2018)	Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Ojek Online	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.
2.	Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Keamanan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Perbankan Syariah Di Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan keamanan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
3.	Kharismawani, (2020)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Keamanan, Dan Kerahasiaan Data Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking	Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan keamanan dan kerahasiaan data berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan

4.	Lestari (2021)	Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Fintech</i> (Studi Kasus Pengguna Aplikasi DANA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan dan Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan
5.	Dini damayanti (2022)	Pengaruh persepsi kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking (studi pada nasabah BNI)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa ada persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dimana pada penelitian terdahulu oleh Rahmi (2018) persamaanya terdapat variabel yang sama yaitu kualitas layanan dan kepuasan pengguna, sedangkan perbedaanya terdapat pada objek penelitian yang dilakukan dan terdapat satu variabel yang berbeda yaitu penelitian ini menggunakan variabel kualitas SIA namun penelitian terdahulu emnggunakan variabel kualitas sistem.

Selain itu penelitian terdahulu oleh Rizky (2019) terdapat persamaan pada variabel kualitas SIA, keamanan sistem dan Kepuasan Pengguna serta sama sama melakukan objek penelitian diperbankan ,sedangkan perbedaanya ditempat penelitian yang dilakukan didaerah yang berbeda dimana penelitian ini dilakukan di perbankan konvensional dan penelitian terdahulu dilakukan diperbankan syariah.

Kharisma (2020) juga melakukan penelitian yang mirip namun terdapat persamaan dimana sama-sama menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan dan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaanya adalah



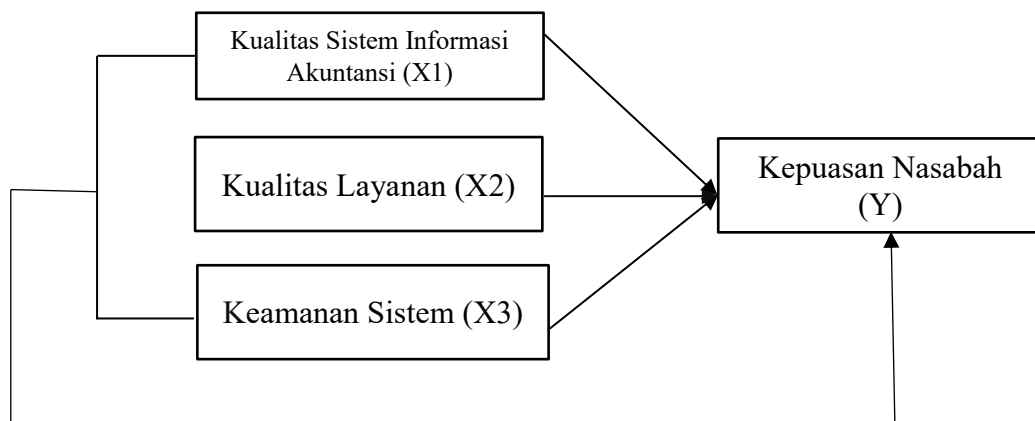
penelitian ini tidak menggunakan variabel kerahasiaan data.pada sasaran responden penelitian ini adalah pengguna *m-banking* sedangkan penelitian terdahulu pengguna aplikasi dana. Lestari (2021) juga melakukan penelitian yang hamper sama dimana persamaanya adalah pada variabel keamanan dan kepuasan pengguna sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan variabel kemudahan serta penelitian terdahulu tida menggunakan variabel kualitas SIA, kualitas layanan serta bedanya pada target penelitian dimana target penelitian terdahulu adalah pengguna aplikasi dana sedangkan pada penelitian ini targetnya adalah pengguna aplikasi *m-banking*.

## 2.7. Kerangka Konseptual

Menurut Setiyadi & Agus Triyono, (2014) Kerangka konseptual penelitian adalah kaitan atau hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep didapatkan dari konsep ilmu ataupun teori yang dipakai sebagai landasan penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

*Gambar 2.1*

### Kerangka Konseptual



## **2.8. Hipotesis Penelitian**

### **2.8.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking**

Mutia rahmi (2018) melakukan penelitian dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, (2019) melakukan penelitian dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dimana semakin baik kualitas sistem informasi yang dimiliki oleh perbankan, maka akan semakin baik tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan akan menentukan bagaimana penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

### **2.8.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking**

Bayu & Rahmi, (2018) melakukan penelitian dan menjelaskan hasil penelitiannya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya layanan yang diterapkan cukup baik, semakin baik layanan yang diterapkan perbankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, serta tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna karena pengguna akan merasa puas jika produk yang digunakan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Selain itu Amarin & Wijaksana, (2021) juga melakukan penelitian yang sama dimana kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana dari nilai tingginya kualitas layanan mengakibatkan kepuasan konsumen semakin meningkat, sehingga dapat dikatakan aplikasi yang diterapkan *Berrybenka* berkualitas baik sehingga sesuai dengan kebutuhan para konsumen. Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

### **2.8.3. Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking**

Lestari (2021) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini menjelaskan semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi tersebut maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna. Keamanan penggunaan dalam aplikasi tersebut dapat membuat konsumen merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga pengguna tidak perlu khawatir dengan data pengguna yang telah disimpan. Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

#### **2.8.4. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan danKeamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Ekonomi et al., (2022) melakukan penelitian dimana menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna,dan Kharismawani (2020) juga melakukan penelitian dimana kualitas layanan dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi,kualitas layanan,dan keamanan suatu perusahaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan penggunanya.Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kualitas Sistem Informasi Akuntansi,kualitas layanan,dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggun

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah Asosiatif. Dimana Sugiyono, (2017) mengemukakan bahwa Asosiatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan, pengaruh antar dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif atau dikenal sebagai statistik. Metode kuantitatif adalah jenis penelitian yang analisisnya menggunakan angka dan data statistik.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Objek penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Jl. Imam Bonjol No. 16 D. Kota Medan. Waktu penelitian dilakukan mulai Mei 2022 dan peneliti sangat berharap bahwasanya penelitian ini dapat selesai pada Desember 2022. Berikut Tabel rincian kegiatan proposal yang sudah terlaksanakan.



**Tabel 3.1**  
**Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Kegiatan	2022									2023	
	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb-April	
Penyusunan Proposal											
Pengajuan Seminar Proposal											
Seminar Proposal											
Pengumpulan Data											
Analisis Data											
Pengajuan Seminar Hasil											
Seminar Hasil											
Pengajuan Ujian Meja Hijau											
Ujian Meja Hijau											

*Sumber: Peneliti, 2022*

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1. Populasi Penelitian

Menurut Arikunto, (2010) Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, apabila seseorang ingin melakukan penelitian maka seluruh konstituen yang berada didalam wilayah tersebut. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah yang terdaftar menggunakan M-Banking livin by mandiri di Bank Mandiri KCP. Medan Zainul Arifin. Jl. Imam Bonjol No. 16 D. Kota Medan dimana jumlah populasinya adalah sebanyak 512 nasabah.

#### 3.3.2. Sampel Penelitian

Menurut Arikunto, (2010) sampel adalah sekelompok bagian kecil dari populasi yang akan menjadi wakil dalam penelitian Misalnya kita hanya melakukan penelitian sebagian dari populasi, maka penelitian yang dilakukan disebut sebagai sampel penelitian. Menurut Sugiyono, (2017) Teknik Sampling

merupakan sebuah teknik pengambilan tujuannya sebagai penentu sampel. Dari jumlah populasi 512 nasabah maka untuk menghitung ukuran sampel adalah menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono, (2017). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Batas toleransi kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10%, sehingga  $e = 10\% = 0,1$ . Dengan menerapkan rumus slovin, banyaknya sampel minimum yang diperlukan dapat diperoleh dengan

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

penghitungan sebagai berikut:

Sesuai dengan banyaknya populasi 512 nasabah dan besar toleransi kesalahan 10% maka:

$$n = \frac{512}{1 + (1 + 512(10\%)^2)}$$

$$n = \frac{512}{1 + (1 + 512(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{512}{1 + (1 + 512(0,01)^2)}$$

$$n = \frac{512}{(1 + 5,12)}$$

$$n = 83,66 \sim 84$$

Jadi, banyak sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 orang.

### 3.4. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

#### 3.4.1. Definisi Operasional

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)	Kualitas sistem informasi akuntansi adalah sebagai konsep yang harus diintegrasikan dengan semua unsur dan sub unsur yang terkait dalam membentuk suatu sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi berkualitas. Kadir & Susanto (2013)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk diakses</li> <li>2. kecepatan akses</li> <li>3. keamanan</li> <li>4. isi</li> <li>5. keakuratan</li> <li>6. format</li> <li>7. ketepatan waktu</li> </ol> (DeLone, W, & McLean, E,2003)	Likert
Kualitas Layanan (X2)	Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan., Tjiptono (2014:268)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reliability</i> (keandalan)</li> <li>2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>3. <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>4. <i>Tangibles</i>(bukti langsung)</li> <li>5. Empati</li> </ol> (Arni Purwani dan Rahma)	Likert
Keamanan Sistem(X3)	Kemanan sistem adalah langkah pencegahan terhadap tindakan penipuan pada sistem yang berbasis informasi berbentuk non-fisik. (G.J. Simons)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan</li> <li>2. Kerahasiaan data</li> </ol> Raman & Annamalai, (2011)	Likert

Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Daryanto dan Setyobudi (2014:43)	1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk 2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs 3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain	Likert
-----------------------	--	--	--------

*Sumber: Data diolah oleh peneliti 2022*

### 3.4.2. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala likert dimana, menurut Sugiyono, (2017) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penelitian ini diberikan kemudahan untuk responden dengan memberikan skor sesuai pernyataan untuk pengisian kuesioner dimana menggunakan skala 1-5 dalam kebutuhan kuantitatif penelitian yang dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini.

**Tabel 3.3**  
**Bobot Nilai Kuesioner**

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

*Sumber : Sugiyono (,2018:92)*

### **3.4.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.3.1. Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber yang digunakan adalah sumber data primer, dimana menurut Maholtra (2010:97), data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dan diambil secara langsung digunakan untuk tujuan tertentu dari pemecahan masalah yang terjadi. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden dari hasil kuesioner.

#### **3.4.3.2. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data dari objek penelitian, peneliti menggunakan metode angket (kuesioner). Menurut Sugiyono, (2017), kuesioner adalah sebuah cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang agar dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

#### **3.5.1. Uji Kualitas Data**

##### **3.5.1.1. Uji Validitas**

Menurut Priyatno, (2014) uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat sebuah pernyataan dalam kuesioner yang akan ditanyakan kepada responden dan uji ini dapat dilihat dari analisis korelasi pearson, keputusan mengetahui valid tidaknya setiap pertanyaan. Jika pada tingkat signifikan 10% nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid (Ghozali, 2016).



### 3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno, (2014) uji reliabilitas dilakukan untuk Mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Menurut Priyatno, (2014) cara menghitung reliabilitas adalah dengan melihat koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dapat dipercaya dan begitu juga sebaliknya.

### 3.5.2. Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.2.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data telah terdistribusi secara merata, sehingga data dari hasil penelitian dapat dikatakan mewakili seluruh populasi yang ada Priyatno, (2014). Dalam penelitian dilakukan analisis statistik yang menggunakan metode uji statistik non- parametrik Kolmogorov Smirnov dengan kriteria apabila nilai signifikansi > 0,1 maka dapat dikatakan bahwa data yang ada telah terdistribusi secara merata.

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS 26 dimana menurut Mehta & Patel (2012) untuk menguji normalitas dapat menggunakan *extract P-values, monte carlo P-values* dari banyaknya penelitian dalam menguji normalitas rata-ratanya menggunakan persamaan *asymptotic*, tetapi persamaan tersebut sudah dibuktikan sebagian peneliti bahwa metode ini memiliki kelemahan yang mengakibatkan hasil data menjadi tidak normal. Hal tersebut dikarenakan adanya data yang tidak seimbang, data kecil dan berdistribusi buruk sehingga ini menyebabkan hasil yang tidak akurat. Maka dari itu untuk mendapatkan hasil yang

lebih akurat dalam penelitian ini menggunakan persamaan *monte carlo*.

Dalam persamaan *monte carlo* untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak perlu dilihat dari kriteria yang sudah ditemukan dimana melihat nilai signifikan *monte carlo (2-tailed)*. Apabila nilai *monte carlo sig (2-tailed)*  $> 0.05$  maka residual berdistribusi normal, namun sebaliknya apabila nilai *monte carlo sig (2-tailed)*  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi tidak normal.

### 3.5.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Priyatno, (2014) dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antar variabel bebas dalam suatu penelitian. Menurut Ghozali (2016) untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF, jika  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka diartikan bahwa data tersebut tidak terdapat multikolinearitas dan begitu pula sebaliknya jika  $VIF > 10$  dan nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka terdapat multikolinearitas.

### 3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki nilai residual yang heterogen atau homogen, dimana model regresi yang baik menunjukkan nilai residual yang homogen (Ghozali, 2016). Jika pengujian dilakukan dengan cara melalui uji spearman's rho maka dapat disimpulkan nilai kolerasi yang lebih besar 0,05 tidak ditemukan heterokedastisitas.

### 3.5.3. Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda menurut Priyatno, (2014) analisis regresi linear berganda ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh maupun

hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat secara linear. Rumusnya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kepuasan Pelanggan  
 $X^1$  = Variabel Kualitas SIA  
 $X^2$  = Variabel Kualitas Layanan  
 $X^3$  = Variabel Keamanan Sistem  
A = Konstanta (nilai Y apabila  $X = 0$ )  
B = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)  
E = *Error*

### 3.5.4. Uji Hipotesis

#### 3.5.4.1. Uji Parsial ( Uji-t)

Menurut (Ghozali, 2016) uji-t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan cara:

- a. Menetapkan besarnya level of significance yaitu sebesar 10%
- b. Mengambil Keputusan (dengan nilai signifikansi)

Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka hipotesis penelitian diterima dan apabila signifikansi  $> 0,1$  maka hipotesis penelitian ditolak.

#### 3.5.4.2. Uji Simultan (Uji-F)

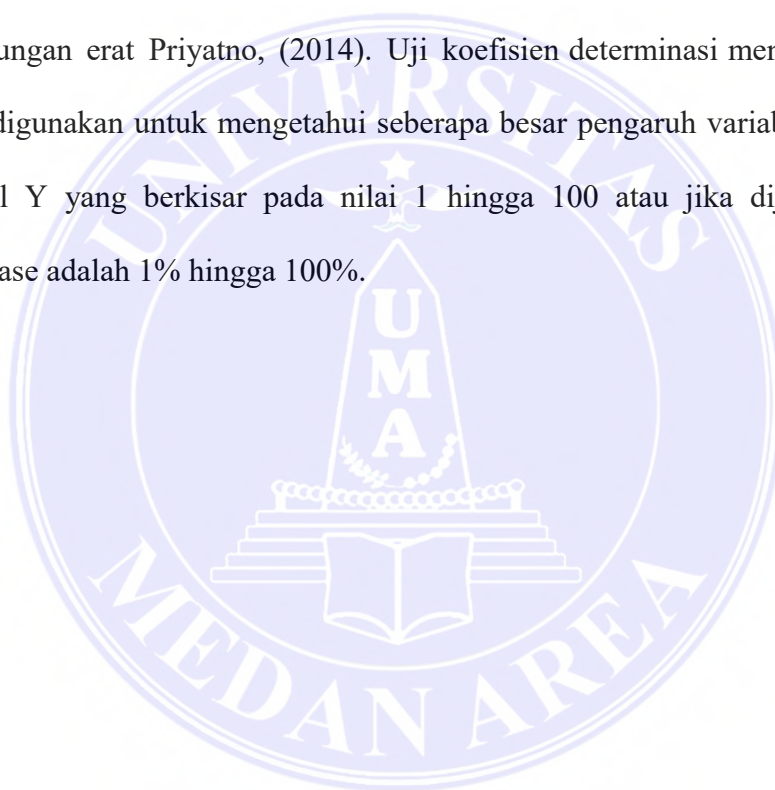
Uji F diperlukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan memberi pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016) Untuk itu perlu dilakukan beberapa cara yaitu :

- a. Menetapkan besarnya nilai level of significance yaitu 10%
- b. Mengambil kesimpulan (dengan nilai signifikansi) :

Apabila signifikansi  $< 0,1$  maka hipotesis penelitian diterima dan jika signifikansi  $> 0,1$  maka hipotesis penelitian ditolak.

#### 3.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan melihat nilai R, apabila mendekati angka satu maka hubungan antar variabel independen tersebut dapat dinyatakan saling berhubungan erat Priyatno, (2014). Uji koefisien determinasi menurut (Ghozali, 2016) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y yang berkisar pada nilai 1 hingga 100 atau jika dijadikan dalam persentase adalah 1% hingga 100%.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Penelitian ini menunjukkan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin .
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.
3. Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.
4. Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Hal ini menjelaskan bahwasanya kualitas sistem informasi akuntansi pada aplikasi *mobile banking* di Bank Mandiri sudah akurat, mudah di akses oleh kalangan masyarakat , kualitas layanan baik melalui daya tanggap maupun empati atau perhatian dan juga keamanan sistem nya terjaga sehingga kepuasan terhadap aplikasi *mobile banking* sudah baik.



## **5.2. Saran**

### **1. Bagi Perusahaan**

Dengan diketahuinya hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking maka perusahaan harus mempertimbangkan kemudahan dalam mengakses layanan mobile banking dan juga lebih meningkatkan dan menambah aplikasi-aplikasi layanan mobile banking yang mampu membuat pengguna mobile banking merasa nyaman dan juga mudah memperoleh informasi dari mobile banking.

### **2. Bagi pengguna aplikasi mobile banking**

Dengan diketahuinya hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking maka diharapkan para pengguna aplikasi mobile banking mampu menjadi pengguna aplikasi mobile banking yang cerdas dan cermat dalam menggunakan aplikasi mobile banking

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, I. M., Riswandi, & Sabdaningtyas, L. (2015). *Pengaruh Penggunaan Model Pembelajaran Discovery Learning Terhadap Hasil Belajar Tematik Siswa*. Lampung.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Amin, Faiz, M., & Khusna, K. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Website, dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Tokopedia.com. *Multidisciplinary Studies*, 4(1).
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Rineka Cipta.
- Barokah, S., Wulandari, O. A. D., Sari, M. T., & Yuditama, I. F. (2021). Optimalisasi Digital Marketing melalui Facebook Ads di Kelurahan Purwanegara. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 17–22. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.7085>
- Bayu, E. P. S., & Rahmi, S. M. (2018). Penerapan strategi Flipped Classroom Dengan Pendekatan Saintifik Dalam Pembelajaran Matematika Di Kelas Xi Smkn 2 Padangpanjang. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 5(2), 25.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. *Business Horizons*, 28(3), 44–52. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(85\)90008-4](https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4).
- DeLone, W. ., & McLean, E. . (2003). Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 60–95.
- Firman, F., & Rahayu, S. (2020). Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*, 2(2), 81–89. <https://doi.org/10.31605/ijes.v2i2.659>
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hasrianti, A., & Sulaiman, U. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring

terhadap Penguatan Budaya Literasi Membaca Siswa Kelas V di MIMadani AlauddinKabupaten Gowa. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, Dan Sastra*, 7(2), 686–695. <https://doi.org/10.30605/onoma.v7i2.1372>.

- Kadir, A., & Susanto, A. (2013). *Teori dan aplikasi pengolahan citra*.
- Andi. Kharismawani, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Keamanan dan Kerahasaan Data Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet bangking*.
- Kinasih and A. Albari, “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online,” *J. Siasat Bisnis*, vol. 16, no. 1, 2012, doi: 10.20885/jsb.vol16.iss1.art3.
- Kotler, P., Hessekiel, D., & Lee, N. R. (2012). *Good Works!: Marketing and Corporate Initiatives that Build a Better World*. John Wiley & Sons.
- Lestari, S., & Indriana, K. T. (2021). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FINTECH (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). *Al-Misbah*, 2(1), 66–80.
- Lin, J. W., Li, J. F., & Yang, J. S. (2006). The effect of audit committee performance on earnings quality. *Managerial Auditing Journal*, 21(9), 921– 933. <https://doi.org/10.1108/02686900610705019>
- Marshall, B.R., dan Paul Jhon steinbart.2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta:Salemba Empat. (Hal 15 dan 36).
- Malhotra, Naresh K. 2009. Riset Pemasaran. Edisi ke empat jilid I. Jakarta:Indeks.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol 1.No.2 ISSN 2622-6367
- Nurjanah, S. (2022). *Pengaruh Perhatian Orang Tua Dan Pemakaian Media Internet Melalui Fasilitas Belajar Terhadap Minat Belajar Siswa Kelas Xi Mata Pelajaran Ekonomi Di Sma Negeri 1 Pulokulon*. Muhammadiyah Surakarta.
- Priyatno, D. (2014). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Mediakom. Putra, A. (2019). Pengaruh Iklan Dan Kepercayaan

- Merek Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada Texas Chicken Pekanbaru). *Kemampuan Koneksi Matematis (Tinjauan Terhadap Pendekatan Pembelajaran Savi)*, 53(9), 1689–1699.
- Rahmi Mutiara.(2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi GO-JEK Online .Hal 7-12.
- Raman, A., & Annamalai, V. (2011). Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer. *IJCA Special Issue on “Wireless Information Networks & Business Information System” WINBIS*, 54–60.
- Ranganathan, P., Leech, P., Irwin, D., & Chase, J. (2006). Ensemble-level power management for dense blade servers. *Proceedings - International Symposium on Computer Architecture*, 2006, 66–77. <https://doi.org/10.1109/ISCA.2006.20>
- Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, D. A. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Keamanan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, 2(2), ISSN 2621- 8348.
- Romney, M., & Steinbart, P. (2016). *Accounting Information Systems*.
- Santouridis, I., Trivellas, P., & Tsimonis, G. (2012). Using E-S-QUAL to measure internet service quality of e-commerce web sites in Greece. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(1), 86–98. <https://doi.org/10.1108/17566691211219751>
- Sarno, R., & Iffano, I. (2009). *Sistem manajemen keamanan informasi*. ITS Press.
- Setiyadi, A., & Agus Triyono, R. (2014). Pembangunan Website E-commerce Dengan Sistem Informasi Transaksi Berbasis SMS Gateway pada Toko Aska. *IJNS- Indonesian Journal on Networking and Security*, 3(1), 2354– 6654.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarni, E., Handayani, M. A., Fernando, Y., Saputra, F. E., & Candra, A.(2022). Penerapan Sistem Pemasaran berbasis E-Commerce pada Produk Batik Tulis di Desa Balairejo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 187–192.
- Syaifulloh. (2010). Pengenalan Metode AHP ( Analytical Hierarchy Process ). *Wordpress*, 1–11.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.



- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of Retailing*.





# LAMPIRAN



## Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

### KATA PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth.

Pengguna Aplikasi Mobile Banking

Di Bank Mandiri KCP Zainul Arifin Medan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,

Bapak/Ibu dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area maka saya,

Nama : Novia Irayana Siregar

Npm : 188330157

Memohon Bapak/Ibu agar meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pertanyaan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Zainul Arifin Medan”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/Ibu memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, Saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Peneliti,

Novia Irayana Siregar

188330157

### Kuesioner Penelitian

“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Zainul Arifin Medan”

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Nasabah yang menggunakan Aplikasi *Mobile banking* di Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin
2. Sebelum mengisi kuesioner, mohon lengkapi identitas responden dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Responden dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. NAMA :

2. JENIS KELAMIN :

Pria  Wanita

3. USIA :

<21 Tahun  21-30 Tahun  31-40 Tahun

41-50 Tahun  >50 Tahun

4. PEKERJAAN :

Mahasiswa/i  Pegawai/karyawan

Wiraswasta  Lainnya

5. PENDAPATAN PERBULAN:

<Rp.1.000.000  Rp.2.100.000-Rp.3.000.000

Rp.1.000.000-Rp.2.000.000  >Rp.3.000.000

6. LAMA MENJADI NASABAH BANK MANDIRI:

<1 Tahun  >3Ttahun

1-3 Tahun

**Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas sistem</b>					
1.	Sistem informasi akuntansi di Bank Mandiri memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan.					
2.	Sistem informasi akuntansi di Bank Mandiri memiliki kecepatan akses saat digunakan					
3.	Sistem informasi akuntansi di Bank Mandiri dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan.					
4.	Bank mandiri menyediakan laporan yang informative sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja yang memadai.					
	<b>Kualitas informasi</b>					
5.	Sistem informasi akuntansi di Bank Mandiri dapat menyajikan laporan sesuai kebutuhan perusahaan.					
6.	Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di Bank Mandiri.					
7.	Format (sisi tampilan) sistem informasi akuntansi di Bank Mandiri mudah ketika digunakan					
8.	Sistem informasi akuntansi di Bank Mandiri dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu.					
9.	Cara kerja sistem informasi akuntansi mudah untuk dipahami.					

**Variabel Kualitas Layanan (X2)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Mobile banking mandiri memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
2.	Keluhan terhadap mobile banking mandiri ditanggapi dengan cepat.					
3.	Bank mampu memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan mobile banking mandiri.					
4.	Saudara dapat dengan mudah menghubungi bank mandiri apabila terdapat keluhan.					
5.	Tampilan/fitur aplikasi mobile banking mandiri didesain secara jelas, menarik dan informative.					



**Variabel Keamanan Sistem (X3)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Jaminan Keamanan</b>					
1.	Adanya bukti pada setiap transaksi <i>Mobile Banking</i> yang lengkap dengan waktu transaksi merupakan salah satu bukti keamanan transaksi.					
2.	Bank Mandiri memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi dan keuangan.					
	<b>Kerahasiaan data</b>					
3.	Kerahasiaan data <i>Mobile Banking</i> akan terjaga karena dilakukan sendiri.					
4.	Kerahasiaan data pribadi nasabah terjamin dalam transaksi <i>Mobile Banking</i> .					

**Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Puas dengan pengalaman bertransaksi situs</b>					
1.	Saudara merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh mobile banking bank mandiri					
2.	Saudara merasa puas bertransaksi di mobile banking bank mandiri					
3.	Saudara merasa puas dengan keamanan dari mobile banking bank mandiri					
	<b>Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain</b>					
4.	Saudara lebih memilih bertransaksi melalui mobile banking bank mandiri daripada fitur electronic banking lainnya.					
5.	Saudara lebih yakin bertransaksi di mobile banking bank mandiri daripada mobile banking lainnya					
	<b>Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk setelah memakai produk</b>					
6.	Kinerja mobile banking bank mandiri sesuai dengan harapan saudara					
7.	Fitur mobile banking bank mandiri sudah sesuai dengan apa yang saudara harapkan.					

## Lampiran 2 : Karakteristik Jawaban Responden

### Variabel X1

NO	KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI									TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	40
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
8	4	3	4	4	5	5	5	4	4	38
9	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
11	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
12	5	5	5	4	4	4	5	5	3	40
13	5	5	5	5	5	5	4	4	3	41
14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
17	5	3	5	4	4	5	5	5	4	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
21	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
22	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40
23	5	4	5	4	5	3	4	4	4	38
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
27	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
28	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
29	4	5	5	5	4	4	4	3	4	38
30	4	5	5	5	5	3	4	5	4	40
31	5	4	5	5	5	5	4	5	4	42
32	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
33	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
34	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39
35	5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
36	5	4	5	5	4	4	5	4	4	40
37	4	4	5	4	4	3	5	4	4	37
38	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
39	4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
40	4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
41	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36
42	5	4	5	4	5	3	4	4	4	38
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34

45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
46	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
47	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
48	4	5	5	5	4	4	4	3	4	38
49	4	5	5	5	5	3	4	5	4	40
50	5	4	5	5	5	5	4	5	4	42
51	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
52	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
53	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39
54	5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
55	5	4	5	5	4	4	5	4	4	40
56	4	4	5	4	4	3	5	4	4	37
57	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
58	4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
59	4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
60	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
63	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
64	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
65	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
66	4	4	3	5	5	4	4	4	4	37
67	4	4	3	5	5	4	4	4	4	37
68	4	4	3	5	5	4	4	4	4	37
69	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
70	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
71	5	4	4	5	4	5	4	4	4	39
72	5	4	4	4	4	5	4	4	3	37
73	5	5	3	4	4	4	4	4	3	36
74	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
75	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
76	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
77	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
78	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
79	4	4	5	5	5	5	4	5	4	41
80	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
81	4	4	5	5	5	5	5	4	3	40
82	4	5	4	5	5	5	4	4	4	40
83	4	5	5	5	5	5	4	5	4	42
84	5	5	4	5	4	5	4	4	4	40

### Variabel X2

NO	KUALITAS LAYANAN					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	4	4	3	4	4	19
2	4	4	4	4	4	20

3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	4	5	22
6	4	5	4	4	4	21
7	5	5	4	4	4	22
8	5	5	4	4	4	22
9	5	4	4	4	4	21
10	5	5	4	5	4	23
11	4	5	4	5	4	22
12	5	4	4	4	4	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	4	4	4	22
16	5	4	4	4	4	21
17	4	5	4	4	5	22
18	4	5	4	4	5	22
19	5	5	4	4	4	22
20	5	4	4	4	4	21
21	5	5	4	4	4	22
22	5	4	4	5	4	22
23	5	5	4	4	4	22
24	5	5	4	4	4	22
25	5	5	4	5	4	23
26	5	5	4	5	4	23
27	4	5	4	5	5	23
28	5	5	4	4	4	22
29	5	5	4	4	4	22
30	5	5	4	4	5	23
31	4	5	4	5	5	23
32	5	5	4	5	5	24

33	5	5	4	5	5	24
34	5	5	4	5	5	24
35	5	5	4	5	5	24
36	5	4	4	5	5	23
37	4	5	5	5	5	24
38	4	5	4	5	5	23
39	4	5	5	5	5	24
40	5	5	4	5	4	23
41	5	4	5	4	4	22
42	5	4	5	4	5	23
43	5	4	5	4	4	22
44	5	5	5	4	4	23
45	5	5	5	4	5	24
46	5	5	5	4	5	24
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	5	5	5	24
49	5	5	5	5	4	24
50	3	5	5	4	4	21
51	5	5	5	5	4	24
52	5	4	5	4	4	22
53	5	5	5	4	5	24
54	3	5	5	4	4	21
55	5	4	5	5	5	24
56	5	5	5	5	5	25
57	5	4	5	5	5	24
58	5	5	5	5	4	24
59	5	4	5	5	5	24
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	5	4	5	4	5	23



63	4	5	4	4	4	21
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	5	5	5	5	5	25
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	4	5	24
70	5	5	5	4	5	24
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	5	3	5	4	4	21
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	4	5	24
77	5	4	5	4	4	22
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	4	5	5	24
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	4	5	24

### Variable X3

NO	KEAMANAN SISTEM				TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	4	3	4	3	14
2	4	4	3	4	15
3	4	5	5	3	17
4	5	5	4	4	18
5	5	4	4	4	17
6	5	5	4	5	19

7	5	4	4	5	18
8	5	5	4	4	18
9	5	5	3	3	16
10	4	5	4	4	17
11	4	3	4	3	14
12	4	4	5	4	17
13	4	5	3	4	16
14	5	3	5	4	17
15	5	5	4	5	19
16	4	3	4	5	16
17	4	5	5	4	18
18	4	5	3	4	16
19	4	5	4	5	18
20	4	3	4	5	16
21	4	5	5	4	18
22	5	5	3	4	17
23	4	5	4	4	17
24	4	5	4	5	18
25	5	4	3	5	17
26	3	4	3	4	14
27	4	4	4	4	16
28	4	3	3	3	13
29	4	3	4	4	15
30	4	3	5	5	17
31	3	3	3	3	12
32	4	5	4	5	18
33	4	5	4	4	17
34	4	5	4	5	18
35	5	4	3	5	17
36	3	4	3	4	14
37	4	4	4	4	16
38	4	3	3	3	13
39	4	3	4	4	15
40	4	3	5	5	17
41	4	3	4	4	15
42	4	3	5	5	17
43	5	4	3	5	17
44	3	4	3	4	14
45	4	4	4	4	16
46	4	3	3	3	13
47	4	3	4	4	15
48	4	3	5	5	17
49	3	3	3	3	12
50	4	5	4	5	18
51	4	5	3	4	16

52	4	5	4	5	18
53	5	4	3	5	17
54	4	4	4	4	16
55	4	3	3	3	13
56	4	3	4	4	15
57	4	3	5	5	17
58	3	3	3	3	12
59	4	5	4	5	18
60	4	5	4	4	17
61	4	5	4	5	18
62	3	3	3	3	12
63	4	5	4	5	18
64	4	5	4	4	17
65	4	5	4	5	18
66	5	4	4	5	18
67	3	4	3	4	14
68	4	4	4	4	16
69	4	3	3	3	13
70	4	3	4	4	15
71	4	3	4	5	16
72	3	3	3	3	12
73	4	5	4	5	18
74	4	5	4	4	17
75	4	5	4	5	18
76	5	4	3	5	17
77	4	4	3	4	15
78	4	3	3	3	13
79	4	3	4	4	15
80	4	3	4	5	16
81	3	3	3	3	12
82	4	5	4	5	18
83	5	4	5	5	19
84	4	4	4	4	16

### Variabel Y

NO	KEPUASAN PENGGUNA							TOTAL
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	
1	4	4	4	4	4	3	4	27
2	4	4	4	4	3	4	4	27
3	5	4	4	4	4	4	4	29
4	4	4	5	4	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	5	4	4	4	4	29
7	4	4	5	4	4	4	4	29

8	4	4	5	4	4	4	4	29
9	5	4	5	4	4	4	4	30
10	5	5	4	4	4	4	4	30
11	4	4	5	4	4	4	5	30
12	4	4	5	4	5	5	5	32
13	5	4	4	4	5	5	5	32
14	5	4	4	4	5	4	5	31
15	5	4	4	4	4	5	5	31
16	5	4	4	4	5	5	4	31
17	5	4	4	4	5	5	5	32
18	5	5	5	4	5	5	5	34
19	5	5	5	4	5	4	5	33
20	5	5	5	4	5	5	4	33
21	5	5	5	4	5	5	5	34
22	5	5	5	4	5	5	5	34
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	4	5	5	5	5	5	5	34
26	5	5	5	5	4	5	5	34
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	5	5	4	5	5	5	34
33	4	5	5	4	5	5	5	33
34	4	5	5	4	5	5	5	33
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	5	5	5	5	5	5	5	35
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	5	5	4	5	5	4	5	33
40	4	4	5	5	4	5	5	32
41	5	5	4	5	5	4	4	32
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	5	5	5	5	4	5	4	33
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	5	3	5	3	5	5	5	31
52	5	5	5	4	5	5	5	34

53	5	5	5	5	5	5	4	34
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	5	3	5	4	5	5	5	32
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	5	5	5	5	5	5	5	35
63	5	5	4	5	5	5	4	33
64	5	5	4	5	5	5	4	33
65	5	4	5	5	5	5	4	33
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	5	4	5	5	5	5	5	34
71	5	5	5	4	5	5	5	34
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	5	5	5	5	5	5	5	35
74	5	5	5	5	5	5	4	34
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	5	5	5	5	5	5	5	35
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	5	5	5	5	5	5	5	35
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	5	4	5	5	5	5	5	34
82	5	4	5	5	5	5	5	34
83	5	4	5	5	5	5	5	34
84	5	5	5	5	5	5	5	35



### Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS

#### 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualtas Sistem Informasi Akuntansi	84	34	44	39.43	2.778
Kualitas Layanan	84	19	25	22.98	1.583
Keamanan Sistem	84	12	19	16.06	1.922
Kepuasan Pengguna	84	27	35	33.40	2.157
Valid N (listwise)	84				

#### 2. Hasil Uji Validitas

Variabel X1 Correlations											
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.055	.164	.200	.017	.341**	.197	.283**	.064	.463**
	Sig. (2-tailed)		.619	.135	.068	.881	.001	.073	.009	.564	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.2	Pearson Correlation	.055	1	.265*	.305**	.187	.200	.134	.331**	.000	.496**
	Sig. (2-tailed)	.619		.015	.005	.088	.068	.223	.002	1.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.3	Pearson Correlation	.164	.265*	1	.335**	.030	.220*	.365**	.323**	.090	.601**
	Sig. (2-tailed)	.135	.015		.002	.786	.045	.001	.003	.414	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.4	Pearson Correlation	.200	.305**	.335**	1	.376**	.465**	.154	.426**	.204	.682**
	Sig. (2-tailed)	.068	.005	.002		.000	.000	.163	.000	.062	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.5	Pearson Correlation	.017	.187	.030	.376**	1	.111	.139	.301**	.195	.432**
	Sig. (2-tailed)	.881	.088	.786	.000		.313	.206	.005	.076	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.6	Pearson Correlation	.341**	.200	.220*	.465**	.111	1	.298**	.501**	-.044	.670**
	Sig. (2-tailed)										

	Sig. (2-tailed)	.001	.068	.045	.000	.313		.006	.000	.690	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.7	Pearson Correlation	.197	.134	.365**	.154	.139	.298**	1	.369**	.000	.547**
	Sig. (2-tailed)	.073	.223	.001	.163	.206	.006		.001	1.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.8	Pearson Correlation	.283**	.331**	.323**	.426**	.301**	.501**	.369**	1	.204	.767**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.003	.000	.005	.000	.001		.063	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.9	Pearson Correlation	.064	.000	.090	.204	.195	-.044	.000	.204	1	.274*
	Sig. (2-tailed)	.564	1.000	.414	.062	.076	.690	1.000	.063		.012
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
TOTALX1	Pearson Correlation	.463**	.496**	.601**	.682**	.432**	.670**	.547**	.767**	.274*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Variabel X2

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.010	.238*	.187	.185	.498**
	Sig. (2-tailed)		.930	.029	.088	.092	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.2	Pearson Correlation	-.010	1	.093	.327**	.290**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.930		.398	.002	.007	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.3	Pearson Correlation	.238*	.093	1	.250*	.433**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.029	.398		.022	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.4	Pearson Correlation	.187	.327**	.250*	1	.479**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.088	.002	.022		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.5	Pearson Correlation	.185	.290**	.433**	.479**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.092	.007	.000	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84
TOTALX2	Pearson Correlation	.498**	.534**	.651**	.711**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Variabel X3

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.276*	.206	.409**	.640**
	Sig. (2-tailed)		.011	.060	.000	.000
	N	84	84	84	84	84
X3.2	Pearson Correlation	.276*	1	.085	.341**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.011		.441	.002	.000
	N	84	84	84	84	84
X3.3	Pearson Correlation	.206	.085	1	.406**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.060	.441		.000	.000
	N	84	84	84	84	84
X3.4	Pearson Correlation	.409**	.341**	.406**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000
	N	84	84	84	84	84
TOTALX3	Pearson Correlation	.640**	.689**	.594**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Variabel Y

Correlations									
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	TOTALY
Y1.1	Pearson Correlation	1	.385**	.074	.416**	.587**	.509**	.319**	.649**
	Sig. (2-tailed)		.000	.506	.000	.000	.000	.003	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
Y1.2	Pearson Correlation	.385**	1	.292**	.588**	.444**	.389**	.285**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.000	.000	.009	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
Y1.3	Pearson Correlation	.074	.292**	1	.317**	.328**	.480**	.445**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.506	.007		.003	.002	.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
Y1.4	Pearson Correlation	.416**	.588**	.317**	1	.408**	.464**	.295**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.000	.000	.006	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
Y1.5	Pearson Correlation	.587**	.444**	.328**	.408**	1	.666**	.565**	.796**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
Y1.6	Pearson Correlation	.509**	.389**	.480**	.464**	.666**	1	.565**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
Y1.7	Pearson Correlation	.319**	.285**	.445**	.295**	.565**	.565**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.000	.006	.000	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
TOTALY	Pearson Correlation	.649**	.712**	.576**	.729**	.796**	.809**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 3. Hasil Uji Reliabilitas

#### Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.722	9

#### Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	5

#### Variabel X3

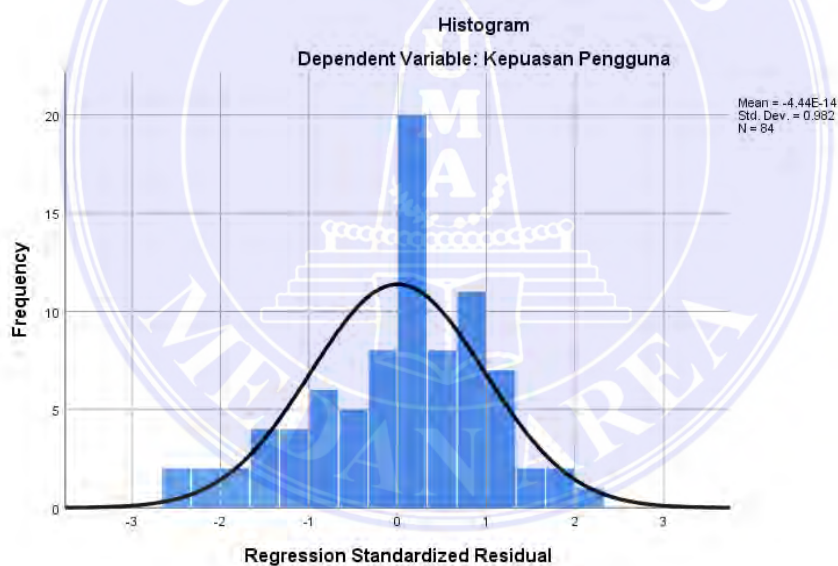
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.603	4

#### Variabel Y

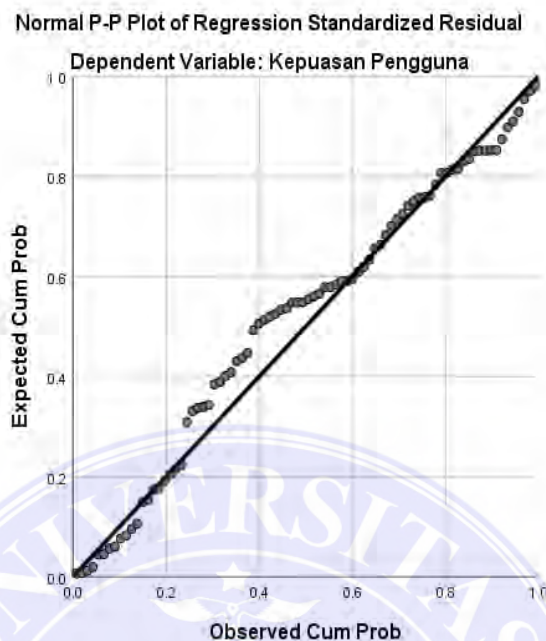
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	7

#### 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		84	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.15158968	
Most Extreme Differences	Absolute	.113	
	Positive	.061	
	Negative	-.113	
Test Statistic		.113	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.221 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.211
		Upper Bound	.232
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.			







### 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	27.125	5.176		5.240	.000		
	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	-.132	.075	-.170	-1.758	.083	.842	1.187
	Kualitas Layanan	.643	.131	.472	4.895	.000	.849	1.178
	Keamanan Sistem	-.204	.101	-.182	-2.034	.045	.983	1.017

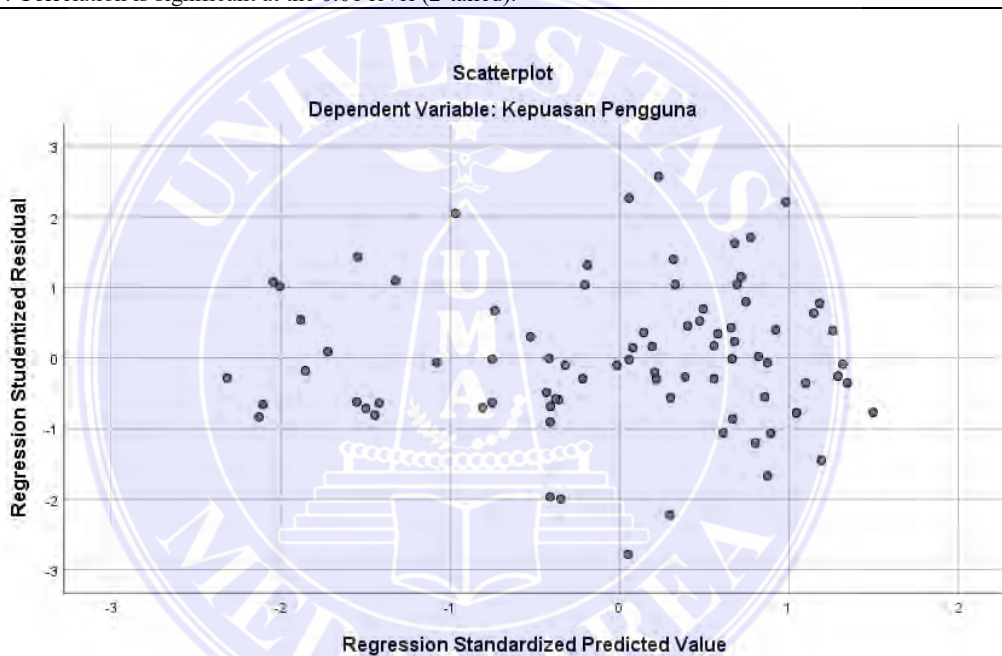
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

### 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Correlations							
		Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	Kualitas Layanan	Keamanan Sistem	Unstandardized Residual		
Spearman's rho	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	Correlation Coefficient	1.000	-.389**	.108	.013	
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.329	.905	
		N	84	84	84	84	

	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	-.389**	1.000	-.077	-.047
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.485	.669
		N	84	84	84	84
	Keamanan Sistem	Correlation Coefficient	.108	-.077	1.000	.003
		Sig. (2-tailed)	.329	.485	.	.980
		N	84	84	84	84
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.013	-.047	.003	1.000
		Sig. (2-tailed)	.905	.669	.980	.
		N	84	84	84	84

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.059	.458		2.312	.233
	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.389	.042	.138	2.059	.036
	Kualitas Layanan	.293	.056	.514	3.253	.000
	Kemanan Sistem	.268	.035	.059	2.148	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

## 8. Hasil Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.260	3	.087	14.311	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.484	80	.006		
	Total	.744	83			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Keamanan Sistem						

## 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 <sup>a</sup>	.369	.346	1.745
a. Predictors: (Constant), Keamanan Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

**Lampiran 4 : t Tabel**

Titik persentase distribusi t (df=41-80)

Df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127	
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595	
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089	
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607	
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148	
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710	
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291	
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891	
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508	
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141	
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789	
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451	
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127	
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815	
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515	
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226	
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948	
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680	
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421	
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171	
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930	
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696	
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471	
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253	
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041	
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837	
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639	
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446	
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260	
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079	

71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 5 : f Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00



78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99



## Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus I : Jl. Kollod Area 3 Medan Utara Telp (061) 7060370, 7060380, 7060390, 7060391, Fax (061) 7060398  
 Kampus II : Jl. Sari Sempu No. 70A/3 Setia Darul Ma' 198 Medan Telp (061) 8225602, 80191978, Fax (061) 82257433  
 Email : umr.prd@ummedan.ac.id, WebSite: umr.ac.id, ybs@ummedan.ac.id, email: MA.UMR@iboy.com@ummedan.ac.id

Nomor : 2786/FEB/A/02.2/B/IX/2022 08 September 2022  
 Lamp :  
 Perihal : Izin Rsearch

Kepada Yth,  
**Bank Mandiri KCP Zainul Arifin**

Dengan hormat,  
 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara saudara , Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

**Nama** : NOVIA IRAYANA SIREGAR  
**N P M** : 188330157  
**Judul** : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Naabah Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin

Untuk mengeluarkan surat keterangan dari perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasuma yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

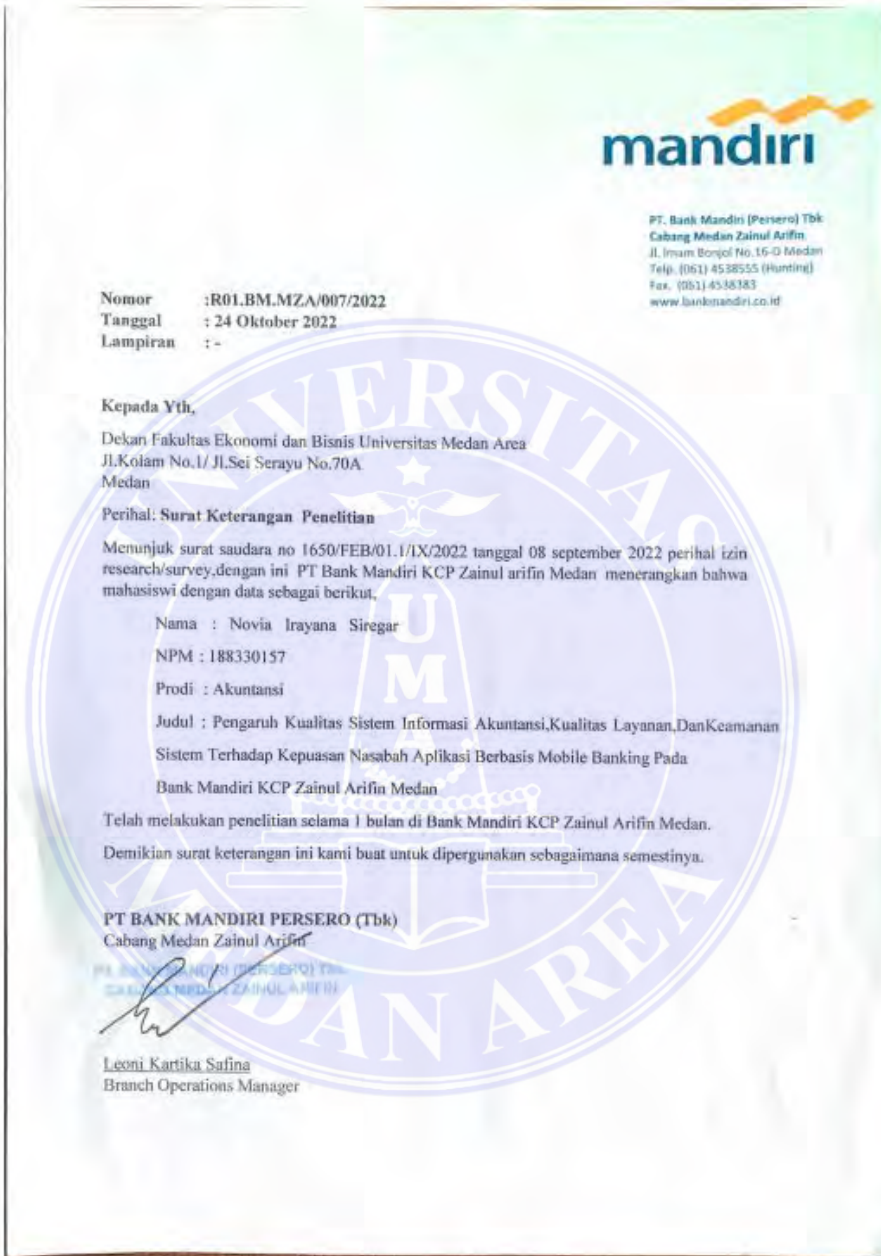


Sari Siregallina R, SE, Ak, M.Acc

**Tembusan :**

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Peringgal

## Lampiran 7 : Surat Balasan Izin Penelitian



**mandiri**

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk  
Cabang Medan Zainul Arifin  
Jl. Imam Bonjol No.16-D Medan  
Telp. (061) 4538555 (Hunting)  
Fax. (061) 4538383  
www.bankmandiri.co.id

Nomor : R01.BM.MZA/007/2022  
Tanggal : 24 Oktober 2022  
Lampiran : -

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area  
Jl.Koilar No.1/ Jl.Sei Serayu No.70A  
Medan


Perihal: Surat Keterangan Penelitian

Menunjuk surat saudara no 1650/FEB/01.1/IX/2022 tanggal 08 september 2022 perihal izin research/survey,dengan ini PT Bank Mandiri KCP Zainul arifin Medan menerangkan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut,

Nama : Novia Irayana Siregar  
NPM : 188330157  
Prodi : Akuntansi  
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi,Kualitas Layanan,DanKeamanan Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Zainul Arifin Medan

Telah melakukan penelitian selama 1 bulan di Bank Mandiri KCP Zainul Arifin Medan.  
Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

PT BANK MANDIRI PERSERO (Tbk)  
Cabang Medan Zainul Arifin

  
Leoni Kartika Safina  
Branch Operations Manager