

Mandiri銀行KCPメダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング
基盤アプリケーション利用者満足度に対する会計情報システム品質、サービス
品質、およびシステムセキュリティの影響

卒業論文

作成者：

NOVIA IRAYANA SIREGAR

188330157



会計学科

経済経営学部

ユニベルシタス・メダン・アレア

メダン

2023年

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 19/5/26

Access From (repository.uma.ac.id)19/5/26

Mandiri銀行KCPメダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング
基盤アプリケーション利用者満足度に対する会計情報システム品質、サービス
品質、およびシステムセキュリティの影響

卒業論文

ユニベルシタス・メダン・アレア経済経営学部において
学士号を取得するための要件の一つとして提出されたもの

作成者：

NOVIA IRAYANA SIREGAR

188330157

会計学科

経済経営学部

ユニベルシタス・メダン・アレア

メダン

2023年

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

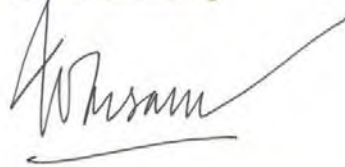
NPM : 188330157

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing



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

Pemanding



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

Mengetahui :



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



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

Tanggal Lulus : 17 April 2023

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

要旨

本研究は、Mandiri銀行KCP（支店補助サービス拠点）メダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング基盤アプリケーション利用者満足度に対する会計情報システム品質、サービス品質、およびシステムセキュリティの影響を明らかにすることを目的とした。本研究の種類は定量的研究である。本研究における母集団は、Mandiri銀行KCP（支店補助サービス拠点）メダン・ザイヌル・アリフィン支店においてモバイルバンキングを利用している顧客512名である。標本抽出は Slovin 法を用い、標本数は84名であった。使用したデータソースは一次データである。データ収集方法には質問票を用いた。本研究の分析方法には、SPSSバージョン26による重回帰線形分析を使用した。本研究の結果は、部分的および同時に、会計情報システム品質、サービス品質、およびシステムセキュリティが、Mandiri銀行KCP（支店補助サービス拠点）メダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング基盤アプリケーション利用者満足度に対して、正かつ有意な影響を与えることを示した。

キーワード：会計情報システム品質、サービス品質、システムセキュリティ、およびモバイルバンキング利用者満足度。

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

略歴

氏名 : Novia Irayana Siregar
学生番号 : 188330157
出生地・生年月日 : メダン、2000年11月25日

両親氏名 :
父 : Barito Siregar
母 : Erna Wita

学歴 :
中学校 : SMP Negeri 1 Medan
高等学校 : SMA Negeri 2 Medan

ユニベルシタス・メダン・アレア在学歴 : -

職務経験 : -

携帯番号/WhatsApp : 0895-6010-16471

電子メール : noviairayana@gmail.com



序文

著者は、全能の神に対して、あらゆる恵みを授けてくださったことへの賛美と感謝を捧げる。その御加護により、本卒業論文を完成することができた。本研究で選定した題目は、「Mandiri銀行KCP（支店補助サービス拠点）メダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキングアプリケーション利用者満足度に対する会計情報システム品質、サービス品質、およびシステムセキュリティの影響」である。

本論文執筆の目的は、ユニベルシタス・メダン・アレア経済経営学部会計学科学士課程を履修するための要件を満たすことである。本卒業論文作成期間中、研究者は多くの方々から指導、支援、および援助を受けた。そのため、この機会に研究者は以下の方々へ感謝を申し上げる。

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng., M. Sc. 氏、ユニベルシタス・メダン・アレア学長。
2. Ahmad Rafiki, BBA (Hons)., M. Mgt., Ph. D., CIMA. 氏、経済経営学部長。
3. Fauziah Rahman, S. Pd., M. Ak. 氏、ユニベルシタス・メダン・アレア経済経営学部会計学科学科長。
4. Warsani Purnama Sari, S. E., Ak., M. M. 氏、本卒業論文の完成に向けて助言、提案、および動機づけを与えるために時間を割いてくださった指導教員。

5. Dr. H. M. Akbar Siregar, M.Si 氏、私の審査会の円滑な進行のために助言および提案を与えるため、時間を割いてくださった審査会議長。
。
6. Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan, S.E., M.M.A. 氏、本卒業論文完成のために助言および提案を与えてくださった比較審査教員。
7. Indah Cahya Sagala, S.Pd., M.Si. 氏、本卒業論文作成の円滑な進行のために時間を割いてくださった書記担当教員。
8. 著者の両親である Barito Siregar 氏および Erna Wita 氏、著者が学業および本卒業論文を完成できるよう支援と励ましを与えてくださった。

著者は、本卒業論文になお多くの不足があることを認識している。そのため、本卒業論文をより完成されたものにするため、建設的な批判および助言を強く期待している。著者は、本卒業論文が教育界のみならず社会に対しても有益なものとなることを願っている。最後に、著者は感謝を申し上げる。

メダン、2023年4月17日

著者

Novia Irayana Siregar

第1章 序論

1.1. 背景

北スマトラ州において、モバイルバンキングはもはや珍しいものではなく、グローバルなビジネス競争に対応するための銀行業務の革新の一環となっている。そのため、銀行各行は、取引やビジネスを行うためのモバイルバンキングサービスといった銀行業務の機能を提供することで、顧客に満足いくサービスを提供しようと努めている。商業取引（モバイルコマース）のための携帯電話ネットワークの利用は、ユーザーの身元がより明確であり、1つの携帯電話番号が1人のユーザーによってのみ使用されるため、十分に安全であると評価されている。

2020年以降、銀行業務は支店を通さず、デジタル手法を通じて行われるという変化を遂げている。その中で最も多く利用されているのが、モバイルバンキング（M-バンキング）である。バンク・マンディリのリテールセールス・トランザクションバンキング・スーパーバイザーであるトーマス・ワユディ氏は、メディア・ギャザリングの席上で、こうした変化に伴い、バンク・マンディリは顧客の取引ニーズを満たすため、デジタル化の推進を継続していると説明した。以前「マンディリ・オンライン」と呼ばれていた同銀行のモバイルバンキングアプリは、名称を「*Livin by Mandiri*」に変更した（Suwarni et al., 2022）。

経営問題などを取り上げたあるオンライン記事によると、*Livin by Mandiri*は、Bank Mandiriの公式モバイルバンキングアプリであり、顧客の利便性と満足度を高める10の優れたサービス機能を備えています。また、*Livin by Mandiri*

は、Link Aja、Ovo、Gopay、Danaなどの電子ウォレットとも連携しています。顧客にとってさらに便利になったのは、*Livin by Mandiri*を通じてカード交換や新規口座開設ができるようになった点です。その後、そのカードは顧客の住所に郵送されます。また、*加盟店でのQRコード決済機能*により、顧客の買い物がより便利になります。現在備えている様々な機能とサービスにより、*Livin by Mandiri*は1秒あたり最大11,000件の取引を処理することが可能となっています。2022年6月8日時点で、*Livin by Mandiri*は顧客によって1,300万回以上ダウンロードされています。上記の様々なサービスから、Bank Mandiriが顧客満足度を維持するために*m-banking*サービスの品質を継続的に向上させていることが見て取れます。*m-banking*サービスの品質が向上すればするほど、顧客はBank Mandiriに満足感を抱くようになるからです。

*Livin by Mandiri*が持つ高度な機能にも、当然ながら欠点は存在します。実際、このアプリにはいくつかの弱点があります。最大の弱点の一つは、顧客が頻繁に経験するネットワークエラーです。この状況は取引を著しく妨げ、本来は簡単であるはずの操作が困難になってしまいます。顧客が直面するもう一つの弱点は、カードなしで現金を引き出す際の問題です。スマートフォンの接続が不安定だと、このプロセスはスムーズに進みません。そのため、万が一に備えて物理的なカードを常に所持しておくことをお勧めします。*Livin by Mandiri*は指紋スキャナーによるクイックログイン機能を提供しており、これは時間を節約できるため、利用者にとって大きなメリットとなります。しかし、これにより*m-banking*のパスワードを忘れてしまう可能性があり、手動でログインしなければならない場合に利用者が困ることになります。

セキュリティもまた、ユーザー満足度に影響を与える要因の一つです。セキュリティとは、危険がない状態を指します。つまり、セキュリティが顧客の取引を安全かつ円滑に行えるよう保護し、取引の利便性を確保できれば、顧客満足度は向上するでしょう (Kinasih, 2012)。情報システムのセキュリティは、システムに対する脅威を防ぎ、あらゆる障害の影響を検知する役割を果たします。システムが備えるセキュリティは、データの信頼性を高め、ユーザーに利益をもたらすため、会計情報システムへのユーザーの関心を高めることとなります (Wibowo et al., 2015)。

*m-banking*以外にも、銀行業界におけるシステムの一つとして会計情報システム (SIA) がある。これは、会計データを管理し、企業の情報資産として活用するための手法であり、急速な発展に寄与するとともに、情報の質にも影響を与える (Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, 2019)。会計情報システムの品質は、そのシステムが優れた情報を生成し、業務プロセスに多くの時間を要しない場合に、効果的かつ効率的であると言える。基本的に、SIAの品質が向上すればするほど、顧客が受け取る情報はより正確になり、SIAの品質が向上すればするほど、顧客満足度も高まる (Firman & Rahayu, 2020)。以上の説明から、研究者は「Mandiri銀行KCPメダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング基盤アプリケーション利用者満足度に対する会計情報システム品質、サービス品質、およびシステムセキュリティの影響」という研究テーマの検討に関心を持つに至った。

1.2. 研究課題

2021年にCNNのウェブサイトで引用された多くの顧客からの苦情によると、「*Living by Mandiri*」のモバイルバンキング利用時に、頻繁にエラーが発生したりアクセスできないといった問題が生じている。これにより、当該モバイルバンキングの品質に対する認識が低下し、このような苦情が顧客が感じる会計情報システムの品質やサービス品質に影響を与えるため、顧客は再びモバイルバンキングを利用することを躊躇するようになる。PT Bank Mandiri (Persero) Tbkの顧客の一部は、モバイルバンキングシステムへの接続が不安定なため、サービスにアクセスできないという品質に関する不満を訴えている。

さらに、ウェブサイトsinarkeadilan.com (2017年) から引用された事例によると、Bank Mandiri Kcp Medan Zainul Arifin支店では、顧客の利便性を高めるためにモバイルバンキングアプリを導入した際、データ盗難の機会も生じかねないことが指摘されています。しかし現在、バンク・マンディリのブカシ・タマン・ハルパン・バル支店の行員が、オンラインビジネスの競合相手であるエンドアン・ハディ・Sという顧客と共謀し、顧客の口座機密データを不正に取得した事件が発生したことで、モバイルバンキングのセキュリティが疑問視されている。この問題は、当然ながら、モバイルバンキングアプリの利用における顧客満足度に対する、サービスの質、データのセキュリティおよび機密性、そしてモバイルバンキングアプリを利用する上でのユーザー満足度に影響を及ぼしている。

1.3. 研究の問い

上記の課題に基づき、本研究の研究課題は以下の通りである：

1. 会計情報システムの品質は、バンク・マンディリ・メダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング・アプリケーションのユーザー満足度に影響を与えるか？
2. サービス品質は、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキング利用者の満足度に影響を与えるか？
3. セキュリティシステムは、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキング利用者の満足度に影響を与えるか？
4. 会計情報システムの質、サービスの質、およびシステムのセキュリティは、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキング・アプリケーションのユーザー満足度に影響を与えるか？

1.4. 研究の目的

上記の研究課題に基づき、本研究の目的は以下の通りである：

1. バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおける、会計情報システムの品質がモバイルバンキング利用者の満足度に与える影響を明らかにすること。
2. バンク・マンディリ・メダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング利用者の満足度に対するサービス品質の影響を明ら

かにすること。

3. バンク・マンディリ・メダン・ザイヌル・アリフィン支店におけるモバイルバンキング利用者の満足度に対するシステムセキュリティの影響を明らかにすること。に対する影響を明らかにすること。
4. 会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティという変数が、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキング・アプリケーション利用者の満足度に与える影響を明らかにすること。

1.5. 研究の意義

本研究の意義は以下の通りである：

1. 企業にとって

会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティと、モバイルバンキングアプリ利用者の満足度との関連性が明らかになることで、企業は将来的にさらなる改善を図ることが期待される。

2. モバイルバンキングアプリ利用者にとって

会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティとモバイルバンキングアプリ利用者の満足度との関連性が明らかになることで、モバイルバンキング利用者が満足し、安心してモバイルバンキングを利用できるようになることが期待される。

第2章 文献レビュー

2.1. モバイルバンキング

2.1.1. モバイルバンキングの定義

モバイルバンキングとは、銀行が顧客に提供するサービスであり、スマートフォンを通じてダウンロード・インストール可能なバンキングアプリに搭載された様々な機能やメニューを用いて、多様な銀行取引を行うことができるものである。

Hidyat (2015) によれば、「モバイルバンキング (*M-Banking*) とは、携帯電話の専用アプリケーションを通じて銀行取引を行うための銀行サービス施設である」。また、OJK (インドネシア金融庁) によれば、モバイルバンキングとは、*M-Banking*アプリケーションまたは携帯電話事業者の標準アプリケーションのいずれかの形態で、携帯電話を媒体として行われる銀行取引である。

以上の見解に基づき、*M*-バンキングとは、銀行が提供するアプリ形式のサービスであり、残高照会、送金、ATMの場所検索、その他の取引など、顧客の取引や財務情報の確認を容易にするものであると結論づけられる。

2.2. ユーザー満足度

2.2.1. モバイルバンキングアプリにおけるユーザー満足度の定義

Tjiptono (2007) は、顧客満足度とは、顧客の期待が満たされ、各顧客にとって最適な結果が得られ、銀行サービスが顧客の能力を考慮して提供されているという顧客の認識であると述べている。顧客とその家族の能力、家族への配慮、顧客のニーズへの配慮を考慮した銀行サービスにより、満足と結果の間に最

良の連続性が保たれることである。顧客満足とは、選択された選択肢が少なくとも顧客の期待と同等の結果（アウトカム）をもたらすという、購入者による評価である。得られた結果が顧客の期待を満たさない場合、不満が生じる。

さらに、Kotler et al. (2012) も、顧客満足とは、受け取ったパフォーマンスや成果を自身の期待と比較した後の、個人の感情の度合いであると論じている。顧客は、受けた銀行サービスのパフォーマンスが自身の期待と同等かそれ以上である場合にのみ満足を感じ、得られたパフォーマンスが期待に沿わない場合には失望感を抱くことになる。

以上の見解から、顧客満足とは、銀行が提供する製品の利用に満足している個人の見解であり、企業が顧客のために何を生み出すかはそれほど重要ではないと結論づけられる。顧客は、何を購入し、どのようなものを用いて自身のニーズを満たすかを考える。この価値判断こそが、どのようなビジネスを展開すべきかを決定づけるものである。

2.2.2. モバイルバンキングアプリの利用満足度の測定

Kotler et al. (2012)は、顧客満足度を測定するための4つの方法を提示している。すなわち：

2.2.2.1. 苦情・提案システム

各企業が顧客満足度 顧客 顧客 が 顧客が 顧客が意見、提案、あるいは不満を容易に伝えられるようにするためです。 利用される手段としては、手の届きやすい場所に設置された意見箱、コメントカードの提供、専用の電話回線などが挙げられる。しかし、この方法は、顧客の満足度や不満について全体像を把握するのが難しい方法の一つである。なぜなら、不満を抱えている顧客の

すべてが、この方法で苦情を伝えるわけではないからだ。彼らはすぐに他社に乗り換え、その企業の顧客でなくなる可能性もある。

2.2.2.2.顧客満足度調査

企業は、郵便、電話、または対面インタビューといった調査手法を用いて、顧客満足度を直接測定する責任を負っています。Kotler et al. (2012) によると、この方法による顧客満足度の測定は、以下のいくつかの方法で行うことができます。

1. *Directly Reported Satisfaction*: これは、直接質問を行うことで測定されます
2. *派生的不満度 (Derived Dissatisfaction)* : この測定は、顧客が感じるパフォーマンスの程度と、利用可能な属性に対する期待の程度という2つの主要な要素を含む質問から作成される
3. *問題分析*: この調査では、回答者となった顧客に対し、企業の提案に関して直面している問題と、企業が改善すべき点についての提案という2つの主要な事項について回答を求めています
4. *重要度・達成度分析*: この測定では、回答者に対し 各要素の利点に基づいて、企業の提供内容におけるパフォーマンスおよび要素に対する評価の範囲を提示するよう求められます。

2.2.2.3.ゴーストショッピング

この手法では、数名の個人（ゴーストショッパー）を雇用し、自社製品および競合他社の製品に対する顧客または潜在的な購入者としての役割や振る舞いを演じさせます。その後、ゴーストショッパーは自身の体験に基づき、競合他社

の製品の長所と短所について報告します。さらに、ゴーストショッパーは、従業員が顧客とどのように接し、サービスを提供しているかを直接観察してモニタリングも行います。

2.2.2.4. 失客分析 (*Lost Customer Analysis*)

企業は、契約を解約した顧客や他社に乗り換えた顧客に連絡を取ります。これにより、企業は顧客満足度を向上させるための今後の施策を決定するための情報を得ることができます。

2.2.3. モバイルバンキングアプリの利用満足度を支える要因

Kharismawani (2020) によると、顧客満足度を高める主な要因（ドライバー）は以下の5つである。

1. 製品の品質 (*Product Quality*) : 顧客は、自身の評価や査定の結果、使用中の製品が非常に高品質であると判断した場合、満足感を得る
2. サービス品質 (*Service Quality*) : 顧客は、期待通りの良質で適切なサービスを受けられた場合に満足感を得る
3. 感情的要因 (*Emotional Factor*) : 顧客は、自分が使用している製品に対して他人が感心していると確信できれば誇りを感じ、満足度が高まる。これは製品の品質によるものではなく、社会的価値によるものである
4. 価格 (*Price*) : 同等の品質でありながら、より安価に設定された製品は、消費者にとってより高い価値を提供できる
5. コスト (*Cost*) 。製品やサービスを得るために余分な費用を払う必要がなく、多くの時間を費やす必要がない顧客は、その製品やサービス

に対して満足する傾向がある。

2.2.4. モバイルバンキングアプリの利用満足度指標

Kim et al. (2009)の研究では、Fornell (1996)の研究を発展させ、以下のe-satisfaction指標を採用している：

1. 製品が期待に込えているか
2. サイトでの取引体験に対する満足度
3. 他のサイトではなく当該サイトを選んだことに対する満足感

2.3. 会計情報システムの品質

2.3.1. 会計情報システムの定義

Marshall (2015:36) は、会計情報システムとは、会計データやその他のデータを記録、保存、処理、管理し、意思決定を行う関係者に対して情報を提供するための媒体であると別の見解を示している さらに、カディル&スサント (2013) は、会計情報とは、相互に関連し、相互に連携して情報の処理、収集、保存を行う要素の集合体であり、それは、管理や調整の意思決定を行う当事者への支援材料として使用され、また、当該企業の事業活動に関する枠組みを提供するのに役立つものであると述べている。

2.3.2. 会計情報システムの構成要素

Kadir & Susanto (2013) によると、会計情報システムには以下の6つの構成要素が必要である。

1. ハードウェアとは、データの収集、入力、管理、保存、および処理結果の出力を行い、情報を生成するために使用される物理的な装置である

2. ソフトウェアとは、物理的な形を持たないが、コンピュータ上でアプリケーションを実行するために使用されるプログラムである
3. ブレインウェアとは、ハードウェアやソフトウェアを使用して情報の作成、データの収集、管理、および完成した情報の配布や活用を行う人物を指します
4. 手順とは、同じ方法を用いて継続的に行われる活動のことである
5. データベースおよびデータベース管理システムとは、必要な時に情報が利用可能な状態を維持するために、コンピュータを用いて記録を行うシステムである。データベースは、データ処理システムの保存媒体およびシステムから構成される データ処理システム
6. 通信ネットワーク技術とは、異なる場所から情報を共有するために相互に連携するソフトウェアとハードウェアの形態である。

2.3.3. 会計情報システムの品質の定義

Kadir & Susanto (2013) による会計情報システムの品質の定義は、以下の通りである。「会計情報システムの品質とは、質の高い会計情報を生成するために会計情報システムを構築する際、関連するすべての要素およびサブ要素と統合されなければならない概念である。これらの要素は、ハードウェア、ソフトウェア、ブレインウェア、手順、データベース、および通信ネットワークから構成される会計情報システムの構成要素とも呼ばれる」。

Romney & Steinbart (2016) は、会計情報の質について次のように述べている。「会計情報システムの質の指標とは、不確実性を低減し、意思決定を支援し、業務活動の計画立案をより良いものにすることである。 意思決定に影響を

与えるすべての要因が考慮されれば、経営陣による意思決定はより良くなる。すべての要因が考慮されれば、経営陣が意思決定において誤りを犯すリスクは低くなる」。

2.3.4. 会計情報システムの質の特性

Syaifulloh (2010) によれば、会計情報の品質には以下の特徴がある：

1. 関連性とは、会計情報システムによって生成される情報が、会計情報の利用者に利益をもたらすことである
2. 正確性とは、会計情報システムによって生成される情報が正確であり、誤りがないことである
3. 適時性とは、会計情報システムによって生成された情報が、意思決定者が意思決定を行う際に利用可能な状態で提供されることである
4. 完全性とは、会計情報システムによって生成された情報が、特定の問題またはその解決策について完全な全体像を提示できることである。

2.3.5. 会計情報システムの質の次元

Lin et al. (2006) は、会計情報システムの品質は以下の4つの次元を通じて測定できると説明している。

1. 効率性とは、使用される会計情報システムが最適なりソースを活用している状態を指す
2. アクセシビリティ (アクセスの容易さ) とは、必要な情報が会計情報システムから容易にアクセスできるという会計情報システムの品質を指す
3. 統合性 (Integration) とは、システム内のすべての構成要素が会計情

報システム内で相乗効果を発揮する品質を指す

4. システムの応答時間は、情報要求に対して迅速または適時に応答することを前提としている。

2.3.6. 会計情報システムの品質指標

DeLone & McLean (2003) によると、会計情報システムの品質を測定するために使用される指標には、以下のものがある：

1. システムの品質
 - a. システムの柔軟性（アクセスの容易さ）とは、必要なデータを容易に再表示し、異なる形式で提示できることを指す
 - b. 応答時間（アクセス速度）：処理速度および応答時間を指す
 - c. セキュリティ（安全性）：これは、情報システムによってユーザーのデータが安全に保管されているかどうかによって判断される。
2. 情報の質
 - a. コンテンツ（内容）とは、業務の生産性を向上させ、正確かつ必要な要件に沿ったレポートを生成できるよう、有益なレポートを提供するシステムの能力を指します
 - b. 正確性（Accuracy）：情報不足の状況下でも、会計情報システムが正確な情報を生成する能力
 - c. フォーマット（形式）とは、会計情報システムが使いやすい表示形式を備えていること
 - d. 使いやすさ（*Ease of use*）とは、会計情報システムが、その利用を容易にするよう設計されている場合に、質の高いシステムであると言え

る。

- e. *Timeliness* (適時性) とは、会計情報システムから生成される情報が適時性を備えていることである。

2.4. サービスの質

2.4.1. サービスの質の定義

サービスの質は、「サービス (*service*) 」と「質 (*quality*) 」という2つの概念から成り立っている。Kotler et al., (2012)は、サービスを「ある当事者が他の当事者に提供できるあらゆる行為またはパフォーマンスであり、本質的に無形であり、いかなる所有権も生じさせず、その提供が物理的な製品に関連しているか否かを問わないもの」と定義している。

さらに、Ranganathan et al., (2006)は、*E-Service Quality*を、インターネット上の消費者に提供されるサービスであり、ショッピング、購入、および流通活動を効果的かつ効率的に促進するウェブサイトの機能の拡張であると定義している。*E-Service Quality*は、*効率性 (Efficiency)*、*履行 (fulfillment)*、*システム可用性 (system availability)*、*プライバシー (privacy)* から構成されるインターネットベースのサービス品質の集合体である。顧客は、時間およびコストの面で取引を行う際により効率的であると実感する。同様に、情報の可用性と取引の円滑さは、適切なシステムおよびインターネットネットワークの可用性、ならびに顧客データの機密性保証の存在を通じて、顧客が取引を行う際の選択要因となる。

2.4.2. サービス品質の次元

*E-Service Quality*尺度は、Berry et al. (1985) によって開発された尺度である。この尺度は4つの次元から構成されており、Dahlgaard-Park, et al. (2012)によって以下のように説明されている：

1. 効率性：サイトへのアクセスおよび利用の容易さと迅速さ。

効率性は、利便性と時間の節約が一般的にオンラインショッピングの主な理由と見なされているため、eコマースにおいて極めて重要であると考
えられている。

2. フルフィルメント：サイトの約束がどの程度果たされているか。約束の履行は、オンラインビジネスの品質評価において最も重要な要素の一つである。なぜなら、サービスに関する約束を守り、注文を正確に履行することは、顧客満足または不満につながるサービス品質の要素だからである。

3. システム可用性：サイトの技術的な機能は、消費者がオンラインビジネスから購入する際、あるいは単に閲覧している際の適切な動作を含みます。ボタンが機能しない、リンクが切れているといった機能上の問題は、顧客の不满を招き、離脱の原因となり得ます。その結果、企業は顧客ロイヤルティを高める機会を逃すこととなります。

4. プライバシー、つまりそのサイトがどの程度安全であり、顧客情報を保護しているか。個人情報の悪用に関連するリスクを懸念し、依然としてインターネットでの商品購入をためらう人は少なくありません。プライバシーは、購買意欲、顧客満足度、そしてサイト全体の品質に多大な影響を与える

ことが実証されています。

2.4.3. サービス品質の指標

Arni Purwaniおよび ラフマ・ワディニワティ (2017: 65) によるサービス品質指標は以下の通りである：

1. 信頼性 (*Reliability*) : 信頼でき、正確なサービスを提供する能力。
この側面は、様々なサービス業界の顧客にとって最も重要であると見なされることが多い。
2. 対応力 (*Responsiveness*) : 顧客を支援し、迅速なサービスを提供する意欲。
3. 保証 (*Assurances*) : 信頼と確信を伝える能力。これには、情報を提供するスキル、提供されるサービスを利用する際の安全性を確保する能力、および顧客に企業への信頼を植え付ける能力が含まれる。
4. 共感 (*Empathy*) : 顧客への個別の配慮。これには、企業への連絡のしやすさ、従業員が顧客とコミュニケーションをとる能力、および顧客の活動やニーズを理解しようとする企業の取り組みが含まれます。
5. 有形要素 (*Tangibles*) : 物理的な施設、設備、人員、およびコミュニケーション資料の現れ。本アプリにおいては、この有形要素はモバイルバンキングアプリの画面デザインとして具現化される。

2.5. システムのセキュリティ

2.5.1. システムセキュリティの定義

Sarno & Iffano (2009) によると、会計情報システム上の情報は、組織や企業にとって非常に貴重な資産の一つである。システムセキュリティは、将来的に

は会計情報システムのユーザー満足度に影響を与える。システムセキュリティは、システムに対する脅威を防止し、あらゆるシステム障害の影響を検知・修正することを目的としている。情報セキュリティは、特定の者によるアクセス権の不正利用や、組織または企業のデータ・情報の悪用を減少させることができる。

したがって、セキュリティとは、機密情報や消費者のデータプライバシーを、詐欺やオンラインバンキングでの盗難から制御・保護する能力であると結論づけられる。モバイルバンキングサービスにおけるセキュリティとは、顧客データのプライバシー保護と、取引を行う際のセキュリティを指す。

2.5.2. システムセキュリティの指標

Raman & Annamalai (2011) によると、セキュリティ指標には以下が含まれる：

1. セキュリティ保証とは、使用される情報技術に対する正確な保護の存在を指す。セキュリティ保証は、銀行側によって提供される保護であり、PINの設定などモバイルバンキングアプリに組み込まれたセキュリティ機能から、無責任な第三者による脅威を回避するためのその他のセキュリティ保証まで多岐にわたる。情報セキュリティ保証は、適切な統制の適用を通じて達成される。ここでいう統制とは、様々な方針、特定の機能、手順、構造、および慣行の適用を含む。組織は、セキュリティ目標を達成できるように、組織によって実施されなければならない。
2. データの機密性 (*data confidentiality*) とは、そのデータにアクセスしたり知り得たりする権限を持たない第三者によって、当該データ

が知られたりアクセスされたりしてはならないというデータの性質を指す (Mulyana, 2011:30-31)。データの機密性は、権限のない第三者に漏洩しないよう、銀行側によって保証されている。

2.6. 先行研究

会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティが、ユーザーの満足度に与える関連性について、これまでに実施されたいくつかの先行研究を以下の表に示す。

表2.1 先行研究

番号	研究者および年	タイトル	研究結果
1.	Mutia Rahmi (2018)	オンライン配車アプリ利用者の顧客満足度に対するシステム品質およびサービス品質の影響	研究の結果、システム品質とサービス品質は、部分的にも同時に顧客満足度に影響を与えることが示された。
2.	Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, (2019)	会計情報システムの品質および会計情報システムのセキュリティがユーザー満足度に与える影響 (ベンクルにおけるイスラム銀行に関する研究)	研究の結果、会計情報システムの品質および会計情報システムのセキュリティは、ユーザーの満足度に正の有意な影響を与えることが示された
3.	カリスマワニ (2020)	システム品質、情報品質、サービス品質、セキュリティ、およびデータの機密性が、インターネットバンキングサービスの利用者である顧客の満足度に与える影響	本研究の結果は、システムの質、情報の質、サービスの質、セキュリティ、およびデータの機密性が、顧客満足度に部分的および同時に影響を与えることを示している

4.	Lestari (2021)	利便性とセキュリティがフ ィンテック消費者の満足度 に与える影響 (DANAアプリ 利用者を対象としたケース スタディ)	研究結果によると、利便性 とセキュリティは、部分的 にも同時にユーザーの満 足度に影響を与えることが 示された
5.	ディニダマヤ ンティ (2022)	会計情報システムの品質に 対する認識が、モバイルバ ンキングアプリユーザーの 満足度を与える影響 (BNIの 顧客を対象とした研究)	研究の結果、会計情報シス テムの品質に対する認識が 、モバイルバンキング・ア プリケーションの利用者の 満足度に正の影響を与える ことが示された。

上記の表から、本研究と先行研究との間に類似点と相違点があることがわかる。Rahmi (2018) による先行研究との類似点としては、サービス品質とユーザー満足度という共通の変数が挙げられる。一方、相違点としては、研究対象が異なり、また1つの変数が異なる点が挙げられる。すなわち、本研究ではAIS (会計情報システム) の品質という変数を使用しているのに対し、先行研究ではシステム品質という変数を使用している。

また、Rizky (2019) による先行研究とは、SIAの品質、システムのセキュリティ、およびユーザー満足度という変数において共通点があり、研究対象も銀行業界である点が同じである。一方、違いは研究が行われた場所が異なる点にあり、本研究は従来の銀行で行われたのに対し、先行研究はイスラム銀行で行われた。

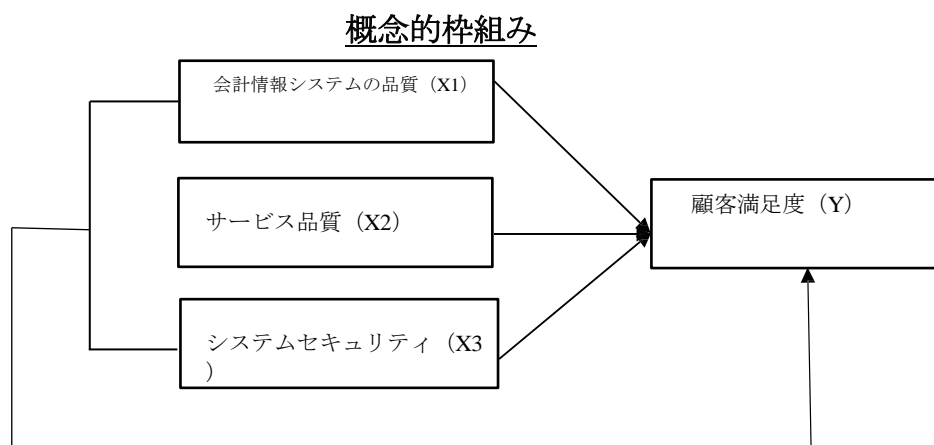
Kharisma (2020) も同様の研究を行っているが、共通点として、システム品質

、サービス品質、セキュリティ、および顧客満足度という変数を共に使用している点が挙げられる。一方、相違点としては 本研究ではデータ機密性という変数を用いていない点である。また、本研究の対象回答者は*m-banking*の利用者であるのに対し、先行研究の対象はDanaアプリの利用者であった。 Lestari (2021) もほぼ同様の研究を行っており、共通点はセキュリティ変数とユーザー満足度にある。一方、相違点としては、先行研究では利便性変数が使用されており、また先行研究ではSIAの品質やサービスの品質といった変数が使用されていない点、さらに研究対象の違いとして、先行研究の対象はDanaアプリユーザーであったのに対し、本研究の対象は*m-banking*アプリユーザーである点が挙げられる。

2.7. 概念的枠組み

Setiyadi & Agus Triyono (2014) によると、研究の概念的枠組みとは、研究対象となる問題における概念間の関連性や関係性を指す。概念的枠組みは、研究の基礎として用いられる学術的概念や理論から導かれる。この説明に基づき、本研究の概念的枠組みは以下の図 i:

図2.1



2.8. 研究仮説

2.8.1. モバイルバンキングアプリケーションのユーザー満足度に対する会計情報システムの質の要因

Mutia Rahmi (2018) は研究を行い、その結果、システム品質とサービス品質が顧客満足度に部分的および同時に影響を与えることが示された。 Rizky Hariyadi、Marsellina Fitri (2019) は研究を行い、その結果、会計情報システムの品質がユーザーの満足度に正の有意な影響を与えることを明らかにした。すなわち、銀行が保有する会計情報システムの品質が高ければ高いほど、そのシステムに対するユーザーの満足度も高くなる。生成される会計情報システムの品質は、その利用状況とユーザーの満足度を決定づける。以上の説明に基づき、以下の仮説を立てることができる：

H1：会計情報システムの品質は、ユーザーの満足度に正の有意な影響を与える

2.8.2. モバイルバンキング・アプリケーションにおけるサービス品質がユーザー満足度に与える影響

Bayu & Rahmi (2018) は研究を行い、サービス品質がユーザーの満足度に正の有意な影響を与えるという研究結果を説明している。つまり、提供されるサービスが十分に良好であり、銀行が提供するサービスが優れているほど、ユーザーの満足度は高くなる。また、期待される優位性はユーザーのニーズを満たすものであり、ユーザーは使用する製品が期待通りであれば満足感を得るからである。さらに、Amarin & Wijaksana (2021) も同様の研究を行い、サービス品

質が消費者の満足度に肯定的かつ有意な影響を与えることを示した。サービス品質が高いほど消費者の満足度は高まるため、*Berrybenka*が提供するアプリは品質が高く、消費者のニーズに合致していると言える。以上の説明に基づき、以下の仮説を立てることができる：

H2：サービスの質は、ユーザーの満足度に正の有意な影響を与える

2.8.3. モバイルバンキングアプリにおけるシステムセキュリティがユーザー満足度に与える影響

Lestari (2021) は自身の研究において、セキュリティがアプリユーザーの満足度に正の有意な影響を与えると説明している。これは、アプリのセキュリティレベルが高ければ高いほど、ユーザーの満足度も高まることを示している。アプリ内のセキュリティは、消費者が取引を行う際に満足感と安心感を得られるようにし、保存されたユーザーデータについてユーザーが心配する必要がなくなる。上記の説明に基づき、以下の仮説を立てることができる：

H3：システムのセキュリティは、ユーザーの満足度に正の有意な影響を与える

2.8.4. 会計情報システムの品質、サービス品質、およびシステムセキュリティがユーザー満足度に与える影響

Ekonomi et al. (2022) は、会計情報システムの品質とセキュリティがユーザー満足度に同時に影響を与えることを説明する研究を行い、Kharismawani (2020) もまた、サービスの品質とセキュリティが顧客満足度に正の影響を与えることを示す研究を行った。これは、企業の会計情報システムの品質、サービスの品質、およびセキュリティが高ければ高いほど、ユーザーの満足度も向上

することを示している。上記の説明に基づき、以下の仮説を立てることができる：

H4：会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティは、ユーザーの満足度に正の有意な影響を与える

第3章 研究方法論

3.1. 研究の種類

本研究は関連性調査である。Sugiyono (2017) は、関連性調査とは2つ以上の変数間の関係や影響を明らかにするために用いられる研究の種類であると述べている。本研究では、定量的分析手法、すなわち統計的手法を用いる。定量的手法とは、数値や統計データを用いて分析を行う研究の種類である。

3.2. 研究の場所と時期

本研究の対象は、Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin (住所：Jl. Imam Bonjol No. 16 D, Kota Medan) である。研究期間は2022年5月から開始され、研究者は本研究が2022年12月までに完了することを強く期待している。以下に、既に行われた活動に関する詳細な表を示す。

表3.1

研究実施時期

活動	2022								2023	
	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月-4月
提案書の作成	■	■	■							
提出 提案セミナー				■						
提案セミナー					■					
データ収集						■	■			
データ分析								■		
成果発表セミナーの申請									■	
成果発表セミナー									■	
申請 試験 グリーンテーブル										■
グリーンテーブル試験										■

出典：研究者、2022年

3.3. 研究対象集団と標本

3.3.1. 研究母集団

Arikunto (2010) によると、母集団とは研究対象の全体を指し、研究を行う場合、その領域内に存在するすべての構成要素を意味する。本研究における母集団は、Bank Mandiri KCP. Medan Zainul Arifin (住所：Jl. Imam Bonjol No. 16 D, Kota Medan) において、M-Banking livin by mandiriを利用登録している全顧客であり、その数は512名である。

3.3.2. 研究の標本

Arikunto (2010) によれば、標本とは、研究において母集団を代表する小さな一群のことである。例えば、母集団の一部のみを対象に研究を行う場合、その研究は「標本調査」と呼ばれる。Sugiyono (2017) によれば、サンプリング手法とは、標本を決定するための抽出手法である。母集団512名の顧客から標本サイズを算出するには、Sugiyono (2017) に従いスロビン法を用いる。本研究でスロビン式の採用理由は、標本抽出において、研究結果を一般化可能とするためには標本数が代表的でなければならないこと、またその計算に標本数表を必要とせず、単純な式と計算で済むためである。本研究で用いた誤差許容範囲は10%であるため、 $e = 10\% = 0.1$ となる。スロビン式を適用することで、必要な最小標本数は以下の式から求められる。

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

以下の計算式により求めることができる：

顧客数512名、許容誤差10%に基づき、次のようになります：

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

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

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

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

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

したがって、この研究に必要な最小サンプル数は84人である。

3.4. 変数の操作的定義と測定尺度

3.4.1. 操作的定義

表3.2

変数の操作的定義

変数	定義	指標	尺度
品質 会計情報システム (X1)	会計情報システムの品質とは、質の高い会計情報を生成するために会計情報システムを構築する際、関連するすべての要素およびサブ要素と統合されなければならない	1. アクセス 2. アクセス速度 3. セキュリティ 4. 内容 5. 正確性	ア リ ッ カ ー ト

	らない概念である。Kadir & Susanto (2013)	6. 形式 7. 適時性 (DeLone, W, & McLean, E, 2003)	
サービスの サービス (X2)	サービス品質とは、顧客のニーズや要望を満たすための取り組み、および顧客の期待に応えるための適切な提供を指す。Tjiptono (2014:268)	1. 信頼性 (信頼性) 2. <i>Responsiveness</i> (対応力) 3. <i>Assurance</i> (保証) 4. 有形性 5. <i>Empati</i> (アルニ・プルワニとラフマ)	リッ カー ト
システムセキュリティ (X3)	システムセキュリティとは、非物理的な形態の情報システムにおける不正行為に対する予防措置である。(G. J. サイモンズ)	1. セキュリティ保証 2. データの機密性 Raman & Annamalai, (2011)	リッ カー ト

満足度ユーザー (Y)	ユーザー満足度とは、消費者が製品を使用した後に、その製品に対する期待やニーズが満たされたことに対する感情的な評価である。 Daryanto and Setyobudi (2014:43)	1. 製品によって期待が満たされること 2. サイトでの取引体験に満足している 3. 他のサイトではなくこのサイトを選んで良かったという喜び	リッ カー ト
----------------	--	--	---------------

出典：研究者によるデータ処理 2022

3.4.2. 変数の測定尺度

本研究で使用した変数の測定尺度はリッカート尺度であり、Sugiyono (2017)によれば、リッカート尺度は、社会現象に対する個人または集団の態度、意見、および認識を測定するために用いられる。本研究では、回答者がアンケートに回答する際、各項目に対して1~5の尺度を用いてスコアを付けられるようにし、定量的調査の要件を満たしている。詳細は以下の表3.3を参照のこと。

表3.3

アンケートの評価基準

No.	項目	スコア
1.	全く同意しない	1
2.	反対	2
3.	どちらでもない	3
4.	賛成	4
5.	大賛成	5

出典：Sugiyono (, 2018:92)

3.4.3. 出典およびデータ収集手法

3.4.3.1. データ源

本研究で使用した資料は一次データであり、Maholtra (2010:97) によれば、一次データとは、研究者が収集し、発生した問題の解決という特定の目的のために直接使用されるデータである。本研究における一次データは、アンケート調査の結果として得られた回答者からの回答である。

3.4.3.2. データ収集手法

研究対象からデータを収集するために、研究者はアンケート（質問紙）法を用いた。Sugiyono (2017) によると、アンケートとは、回答者に回答を求める質問や記述のリストを提示してデータを収集する方法である。本研究では、研究者が直接アンケートを配布した。

3.5. データ分析手法

3.5.1. データ品質の検証

3.5.1.1. 妥当性検証

Priyatno (2014) によると、妥当性検定は、回答者に提示する質問票の各項目がどの程度正確であるかを測定するために用いられ、この検定はピアソン相関係数の分析を通じて、各質問の妥当性を判断することができる。有意水準10%において、計算されたr値が表のr値よりも大きい場合、その測定項目の項目は妥当であると結論づけられる (Ghozali, 2016)。

3.5.1.2. 信頼性検定

Priyatno (2014) によると、信頼性検査は、通常アンケートを用いる測定ツ-

ルの安定性または一貫性を把握するために行われる。Priyatno (2014) によると、信頼性を算出する方法は、クロンバックの α 係数を見ることで行われる。クロンバックの α 値が0.6を超える場合、各変数を測定するために使用された項目は信頼できると結論付けられ、その逆も同様である。

3.5.2. 古典的仮定の検定

3.5.2.1. 正規性の検定

正規性検定は、データが均一に分布しているかどうかを判断するために用いられ、これにより研究結果のデータが存在する母集団全体を代表していると言える (Priyatno, 2014)。本研究では、コルモゴロフ・スミルノフ検定という非パラメトリック統計検定法を用いた統計分析が行われ、有意水準が0.1を超える場合、データが均一に分布しているとみなされる。

本研究ではSPSS 26を使用した。Mehta & Patel (2012)によれば、正規性の検定には*extract P-values*やモンテカルロ*P-values*を用いることができる。多くの研究では平均値の正規性を検定する際、漸近式を用いているが、一部の研究者によって、この方法にはデータが非正規になる原因となる欠点があることが証明されている。これは、データの不均衡、サンプルサイズの小ささ、および分布の悪さによるものであり、その結果、不正確な結果をもたらす。したがって、本研究ではより正確な結果を得るためにより正確な結果を得るために、本研究ではモンテカルロ法を用いる。

モンテカルロ法において、データが正規分布に従っているかどうかを判断するには、既に見出されている基準、すなわちモンテカルロの有意値 (*2-tailed*)

を参照する必要がある。モンテカルロの有意値 (2-tailed) が 0.05 より大きい場合、残差は正規分布に従うが、逆にモンテカルロの有意値 (2-tailed) が 0.05 より小さい場合は、残差が正規分布に従わないと結論づけられる。

3.5.2.2. 多重共線性検定

Priyatno (2014) によると、多重共線性検定は、研究における独立変数間の関係性を把握するために行われる。Ghozali (2016) によれば、これを判断するには、tolerance値とVIF値を確認すればよい。VIFが10未満かつtolerance値が0.10を超える場合、そのデータには多重共線性がないと解釈され、逆にVIFが10を超え、tolerance値が0.10未満の場合は、多重共線性が存在すると判断される。

3.5.2.3. 異方性検定

この異方性検定は、回帰モデルが残差値が異質であるか同質であるかを判断することを目的としており、良好な回帰モデルは同質な残差値を示す (Ghozali, 2016)。スピアマンのロー (Spearman's rho) 検定を用いて検証した場合、相関係数が0.05より大きい値であれば、異方性は認められないと結論付けられる。

3.5.3. 多重線形回帰

Priyatno (2014) によると、多重線形回帰分析は、2つ以上の独立変数が1つの従属変数に与える影響や 2つ以上の独立変数が1つの従属変数に与える影響や関係を明らかにするために実施される。その式は以下の通りである：

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

説明 :

- Y = 顧客満足度変数
- X₁ = SIAの品質変数
- X₂ = サービス品質変数
- X₃ = システムセキュリティ変数
- A = 定数 (X = 0 の場合の Y の値)
- B = 回帰係数 (増加または減少の値)
- E = 誤差

3.5.4. 仮説検定

3.5.4.1. 部分検定 (t検定)

(Ghozali, 2016) によると、t検定 (部分検定) は、独立変数が従属変数に影響を与えるかどうかを調べるために、以下の手順で行われる :

- a. 有意水準を10%に設定する
- b. (有意水準に基づいて) 判断を下す

有意水準が0.1未満の場合、研究仮説は支持され、有意水準が0.1を超える場合、研究仮説は棄却される。

3.5.4.2. 同時検定 (F検定)

F検定は、独立変数が同時に従属変数に影響を与えるかどうかを調べるために必要である (Ghozali, 2016) 。そのためには、以下の手順を行う必要がある :

- a. 有意水準を10%に設定する
- b. 結論の導出 (有意水準を用いて) :

有意水準が 0.1 未満の場合、研究仮説は支持され、有意水準が 0.1 を超える場合、研究仮説は棄却される。

3.5.4.3.決定係数の検定 (R^2)

相関係数の検定は、R値を見ることで2つ以上の独立変数間の関係を知るために用いられ、その値が1に近ければ、それらの独立変数間の関係は密接に関連しているとみなすことができる (Priyatno, 2014) 。 決定係数の検定は (Ghozali, 2016) によれば、変数Xが変数Yに及ぼす影響の大きさを把握するために用いられ、その値は1から100の範囲、あるいはパーセンテージで表すと1%から100%となる。

第5章 結論と提言

1.1. 結論

1. 本研究は、会計情報システムの質が、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキングアプリ利用者の満足度に、正の有意な影響を与えることを示している。
2. サービスの質は、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキングアプリ利用者の満足度に、正の有意な影響を与えている。
3. システムのセキュリティは、Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifinにおけるモバイルバンキングアプリ利用者の満足度に、正の有意な影響を与える。
4. 会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティは、バンク・マンディリ・KCPメダン・ザイヌル・アリフィンにおけるモバイルバンキング・アプリケーションのユーザー満足度に、正の有意な影響を与える。これは、バンク・マンディリのモバイルバンキング・アプリケーションにおける会計情報システムの品質が正確であり、一般の人々にとってアクセスしやすく、サービスの品質も対応力や共感・配慮の面で良好であり、さらにシステムのセキュリティも確保されているため、モバイルバンキング・アプリケーションに対する満足度がすでに高いことを示している。

1.2. 提言

1. 企業への提言

会計情報システムの質、サービスの質、およびシステムのセキュリティとモバイルバンキングアプリ利用者の満足度との関連性が明らかになったことから、企業はモバイルバンキングサービスへのアクセスの利便性を考慮するとともに、モバイルバンキング利用者が快適に利用でき、情報を容易に入手できるようなモバイルバンキングサービスアプリをさらに改善・拡充すべきである。

2. モバイルバンキングアプリ利用者への提言

会計情報システムの品質、サービスの品質、およびシステムのセキュリティがモバイルバンキングアプリのユーザー満足度に与える影響が明らかになったことを踏まえ、モバイルバンキングアプリのユーザーには、アプリを賢く、かつ慎重に利用するユーザーとなることが期待される

参考文献

- 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 Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hasrianti, A., & Sulaiman, U. (2021). Efektivitas Pembelajaran Daring terhadap Penguatan Budaya Literasi Membaca Siswa Kelas V di MIMadani Alauddin Kabupaten 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 Kerahasiaan Data Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet banking*.

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*.