

Table Of Content

Journal Cover 2

Author[s] Statement 3

Editorial Team 4

Article information 5

 Check this article update (crossmark) 5

 Check this article impact 5

 Cite this article 5

Title page 6

 Article Title 6

 Author information 6

 Abstract 6

Article content 7

ISSN (ONLINE) 2598 9928



INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC

**PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

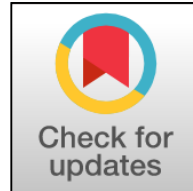
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users

Pengaruh Sistem Informasi Akutansi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking

Refiana Zubaida, Refianazbd@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Fityan Izza Noor Abidin, fityan_umsida@yahoo.co.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

This study aims to determine the effect of Accounting Information Systems, System Quality, and Security Quality on Mobile Banking User Satisfaction. Study on Accounting Students at Muhammadiyah University of Sidoarjo. The analytical tool used is tabulating the questionnaire, collecting data in the form of validity testing and reliability testing. The hypothesis in this study is that there is an effect of Accounting Information Systems, System Quality, and Security Quality on Mobile Banking User Satisfaction. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total sample of 83 respondents. Data analysis used multiple linear regression. The results of the study using the t-test showed that the variables of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality separately (partially) had an influence on Mobile Banking user satisfaction. The magnitude of the effect of accounting information system variables, system quality and security quality on customer satisfaction variables is 93.6%. Meanwhile, 6.4% is influenced by other variables besides accounting information system variables, system quality and security quality.

Published date: 2022-05-31 00:00:00

Pendahuluan

Teknologi saat ini berkembang dengan sangat pesat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan kehidupan sehari-hari. Salah satu perkembangan teknologi yang sedang berkembang saat ini di Indonesia adalah Teknologi Finansial atau Financial Technology (Fintech). Teknologi Finansial adalah istilah yang digunakan untuk mendefinisikan suatu pembaruan dibidang jasa keuangan hal tersebut dijelaskan oleh National Digital Research Centre. Konsep dari teknologi finansial diadaptasi dari perkembangan teknologi yang dikombinasikan dengan bidang keuangan pada lembaga perbankan, dengan adanya teknologi finansial diharapkan dapat menjadikan kegiatan transaksi antar nasabah menjadi lebih efisien, aman serta modern [1].

Dalam meningkatkan efisiensi kegiatan operasional serta kualitas pelayanan bank kepada nasabah lembaga perbankan perlu memanfaatkan penerapan teknologi finansial, karena hal tersebut sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan transaksi keuangan berbasis online dan penggunaan media internet untuk akses data digital [2]. Sistem Informasi Akuntansi yang berkembang pesat berdampak positif pada sektor perbankan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah menjadi semakin baik. Dengan adanya teknologi yang maju saat ini banyak diciptakan produk-produk baru oleh bank atau lembaga keuangan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi, salah satunya adalah mobile banking .

Mobile Banking merupakan salah satu layanan dari internet banking yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sebuah transaksi keuangan dan dapat diakses langsung melalui smartphone. Fasilitas mobile banking sendiri diciptakan oleh bank karena melihat dari kondisi dan tuntutan pada kehidupan masyarakat yang sebagian besar sering melakukan transaksi bisnis, maka hal tersebut yang mendasari lembaga perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan fasilitas berupa layanan mobile banking agar memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi keuangan [3]. Seperti yang kita tahu bahwa saat ini dunia sedang dilanda pandemi covid 19 sehingga mengalami kondisi yang kurang baik . Pemerintah melakukan berbagai macam cara untuk mencegah penyebaran covid-19 salah satunya adalah kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Menurut tinjauan dari Bank Indonesia seiring dengan penerapan kebijakan pembatasan sosial terdapat penurunan transaksi secara tunai karena adanya kebijakan tersebut, Berbeda dengan pada Transaksi uang elektronik (UE) yang mengalami kenaikan. Dengan adanya hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa teknologi keuangan dalam dunia perbankan sangat berguna untuk masyarakat khususnya di masa pandemi covid pada saat ini untuk mendukung kebijakan pembatasan sosial yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran virus.

Mobile Banking juga membuka peluang kejahatan dan berpengaruh pada keamanan, kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk mendaftar *mobile banking*. Kekurangan dari sistem *mobile banking* tersebut membuat pihak penyedia jasa layanan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas layanan yang disediakan demi meningkatkan kepuasan terhadap nasabah karna dalam penggunaan *mobile banking* tak jarang terdapat kendala dan risiko yang disebabkan karena suatu masalah yang terjadi yaitu kasus kejahatan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi [4]. salah satunya adalah kebocoran data, kebocoran data informasi berdampak negatif karena merugikan banyak pihak dan mengganggu privasi dan kenyamanan pada masyarakat Akan tetapi disisi lain, adanya *mobile banking* dapat memberikan kontribusi positif dalam kegiatan transaksi antar individu dengan sistem perbankan dari seluruh dunia dengan cara yang lebih cepat dan efektif cukup dengan mengakses melalui *smartphone* pribadi . Menurut beberapa pengguna *mobile banking*, dengan adanya *mobile banking* dapat lebih memudahkan nasabah, semua hal bertransaksi menjadi lebih efektif, hal ini dikarenakan adanya teknologi seperti sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam membuat aplikasi *mobile banking*,

Menurut Mutiara aplikasi *mobile banking* di zaman sekarang ini kurang efektif karena dalam menggunakan aplikasi ini smartphone kita harus terhubung dengan jaringan internet hal ini akan menyulitkan pengguna yang tidak mempunyai paket data. menurut Henny Cahya yang juga memakai *mobile banking* mengungkapkan bahwa menggunakan *mobile banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi terlebih disaat masa pandemi, namun keamanan yang kurang membuat nasabah pengguna *mobile banking* ragu pada keamanan bank tersebut. Sementara pendapat lain dikatakan oleh Islamaya Yasinta salah satu pengguna *mobile banking* bahwa kerabatnya pernah menerima SMS penipuan yang menanyakan detail akun *mobile banking* dari seorang penipu yang menyamar sebagai pihak *e-commerce* sehingga uangnya terkuras habis. Pernyataan lainnya disampaikan oleh Hanum Diajeng, bahwa menggunakan layanan *mobile banking* memang mudah dan dapat mempercepat transaksi namun ia menyatakan kurang percaya terhadap layanan mobile banking karena banyaknya berita terkait maraknya aksi pembobolan data.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penggunaan layanan *mobile banking* tidak semulus dengan apa yang diharapkan. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Angkatan 2017 dan 2018)"

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat ditarik rumusan masalah, Apakah Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile banking?

Metode Penelitian

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada sampel populasi tertentu, pengumpulan data yang menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015) [5].

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini berfokus pada pengaruh system informasi, kualitas system, dan kualitas kemanan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Mahasiswa Akuntansi yang menggunakan Mobile Banking. Dimana data di peroleh dari Mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Angkatan Tahun 2017. Lokasi penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuisisioner atau angket kepada responden atau objek yang sudah ditetapkan, dengan cara ini kemudian akan memperoleh data primer yang didapat langsung berdasarkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada. Kuisisioner dirancang berdasarkan indikator-indikator yang terdapat dalam setiap variable .

Dalam mengumpulkan data menggunakan alat bantu yang disebut instrument penelitian, Instrument penelitian digunakan dalam mengukur variabel yang akan diteliti berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang diperlukan dalam penelitian dan dipergunakan untuk mengumpulkan data yang akan menjadi sampel penelitian. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimaksudkan agar menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert [6].

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang data yang digunakan adalah regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa software komputer program SPSS versi 25. SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisa data statistik. Dengan menggunakan SPSS untuk menganalisa data statistik penelitian ini ,peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda .

Analisis regresi linier berganda ini menggunakan uji instrument diantaranya yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reabilitas dan uji validitas, kemudian menggunakan uji hipotesis uji regresi linear, koefisien determinasi (R^2), yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel-variabel dependen, Terdapat satu uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh sistem informasi akuntansi (X1), kualitas sistem (X2), kualitas keamanan (X3) secara parsial terhadap kepuasan pengguna mobile banking (Y).

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Deskriptif Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Perempuan	32	37,1%
Laki-laki	51	62,9 %
Total	83	100 %

Table 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa 51 mahasiswa Akuntansi Angkatan 2017 dan 2018 yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 62,9% responden perempuan dan sisanya 37,1% responden laki-laki.

B. Uji Instrument Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan analisis dengan bantuan SPSS Versi 25 berikut hasil pengujiannya:

a. Uji Validitas

Supplementary Files

Gambar 1. Hasil Perhitungan *V a liditas*

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa hasil indikator dari semua variabel bebas maupun variabel terikat hasilnya adalah valid, karena nilai r -hitung \geq r -tabel (0,300) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator pertanyaan pada variabel penelitian adalah valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem Informasi Akuntansi (X1)	0.858	Reliabel
Kualitas Sistem (X2)	0.881	Reliabel
Kualiitas Keamanan (X3)	0.889	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.796	Reliabel

Table 2. Hasil Pengujian Reabilitas Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel baik variabel bebas maupun terikat telah menunjukkan hasil yang reliabel karena nilai alpha cronbach's lebih besar dari 0,70.

2. Uji Hipotesis

Supplementary Files

Gambar 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Sumber : Data diolah, 2021

$$Y = -0,032 + 0,515X1 + 0,149X2 + 0,463X3$$

Konstanta: nilai konstanta -0,032 memiliki makna bahwa apabila nilai dari variabel sistem informasi akuntansi, kualitas sistem dan kualitas keamanan sebesar nol, maka variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar -0,032.

Sistem Informasi Akuntansi : koefisien sebesar 0,515 memiliki makna bahwa apabila sistem informasi akuntansi meningkat sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan sebesar 51,5% dengan asumsi bahwa kualitas sistem dan kualitas keamanan bernilai konstan.

Kualitas Sistem: koefisien sebesar 0,149 memiliki makna bahwa apabila kualitas sistem meningkat sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan sebesar 14,9% dengan asumsi bahwa sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan bernilai konstan.

Kualitas Keamanan : koefisien sebesar 0,463 memiliki makna bahwa apabila kualitas keamanan meningkat sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan sebesar 46,3% dengan asumsi bahwa sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan bernilai konstan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the

				Estimate
1	,969a	,939	,936	,919
a. Predictors: (Constant), Kualitas Keamanan, Kualitas Sistem, Sistem Informasi Akuntansi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Sumber : Data diolah, 2021				

Table 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan Tabel 5 Nilai Adjusted R Square sebesar 0,936 berarti secara simultan besarnya pengaruh antara variabel sistem informasi akuntansi, kualitas sistem dan kualitas keamanan terhadap variabel kepuasan pelanggan yaitu sebesar 93,6%. Sedangkan sebesar 6,4% dipengaruhi variabel lain selain variabel sistem informasi akuntansi, kualitas sistem dan kualitas keamanan.

c. Uji T (Parsial)

Supplementary Files

Gambar 3. Hasil Uji T

Sumber : Data diolah, 2021

Dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan apabila nilai t hitung > t tabel dengan signifikansi < 0,05. Nilai t tabel didapat dari $n-k=83-3=80$ dengan sig 0,025 (0,05/2) yaitu 1,990

H1: Nilai t hitung 5,535 > 1,990 dengan sig 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pelanggan.

H2: Nilai t hitung 3,635 > 1,990 dengan sig 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan.

H3: Nilai t hitung 5,302 > 1,990 dengan sig 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas keamanan terhadap kepuasan pelanggan.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat dijelaskan dengan uji hipotesis dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking.

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi linier berganda nilai koefisien (β) untuk variabel Sistem Informasi Akuntansi sebesar 0,515. Selain itu, variabel Sistem Informasi Akuntansi memiliki signifikansi t lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka hipotesis pertama yaitu Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking dapat diterima. Hal ini sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi, serta mendukung penelitian yang dilakukan oleh Desi Rahayu (2020) yang juga mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna mobile banking, sehingga dapat dilihat bahwa memang sistem informasi akuntansi yang ada pada aplikasi mobile banking membantu pengguna dalam informasi yang dibutuhkan [7].

2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi linier berganda nilai koefisien (β) untuk variabel Kualitas Sistem sebesar 0,149. Selain itu, variabel Kualitas Sistem signifikansi t lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka hipotesis kedua yaitu Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking dapat diterima. Ukuran kepuasan pengguna sistem dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi penggunaannya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut [8].

3. Pengaruh Kualitas Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi linier berganda nilai koefisien (β) untuk variabel Kualitas Keamanan sebesar 0,463. Selain itu, variabel Kualitas Keamanan memiliki signifikansi t lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka hipotesis ketiga yaitu kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian Aina Farizatul (2020) yang mengatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [9]. Kualitas keamanan dalam layanan mobile banking memberikan keyakinan kepada nasabah akan kerahasiaan data pribadinya akan terjamin ketika bertransaksi menggunakan mobile banking. Keamanan layanan mobile banking merupakan suatu cara atau tindakan yang digunakan untuk menjaga kerahasiaan setiap nasabah. Dizaman yang semakin modern ini dan teknologi dapat secara gampang diakses oleh siapapun maka juga akan berdampak pula pada tingkat kejahatan di internet. Oleh karena itu pihak bank dalam menawarkan layanan mobile banking ini sangat memperhatikan tingkat keamanan yang ada pada layanan tersebut, hal ini guna untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan atau cyber cream [10].

Kesimpulan

Penelitian ini memiliki kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

References

1. R. Marginingsih, "Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan," *Cakrawala J. Hum. Bina Sarana Inform.*, vol. 19, no. 1, pp. 55-60, 2019.
2. R. Godel et al., "Schriftenreihe," *Popul. Erscheinungen*, pp. 341-341, 2019, doi: 10.30965/9783846751565_020.
3. E. O. Lailani and T. Regina, "Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk," *Kompleks. J. Ilm. Manaj. Dan Organ.*, vol. 10, no. 01, pp. 24-33, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas/article/view/83/68%0Ahttps://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas/article/view/83>.
4. S. Maharsi, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya," *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 1, pp. 35-51, 2006, doi: 10.9744/jak.8.1.pp.35-51.
5. putra Y. WARDHANA, "PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING," *PENGARUH Sist. Inf. AKUNTANSI, KUALITAS Sist. DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA Apl. Berbas. Mob. Bank.*, vol. *Jurnal Aku*, p. 12, 2015.
6. JASMIKO HENDRI, "PENGARUH KEAMANAN, RESIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING," vol. *Jurnal Aku*, p. 128, 2020.
7. D. Rahayu, "PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC MEDAN AHMAD YANI," vol. *Jurnal Aku*, p. 75, 2020.
8. F. Ritonga and F. F. Yanto, "Irwans 2013," *Pengaruh Kualitas Sist. Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sist. Inf. pada Bank Umum di Bandung*, no. 4, pp. 9-15, 2013, [Online]. Available: <https://jurnal.polban.ac.id/proceeding/article/view/353>.
9. A. Agustina, "Bab vi penutup 3.10.," *Pengertian data Inf. Sist.*, pp. 73-74, 2019.
10. S. Khariswani, "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN DAN KERAHASIAAN DATA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN INTERNET BANKING," vol. *Jurnal Aku*, 2020.