

## RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang menggunakan pendekatan kuantitatif kepada pengguna *mobile banking Livin' by Mandiri* yang berada dalam cakupan mahasiswa akuntansi Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian ini diberi judul: “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi *Mobile Banking*, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Livin' by Mandiri*”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis bukti empiris bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking Livin' by Mandiri*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi Universitas Jenderal Soedirman dengan jumlah 58 mahasiswa dan teknik *convenience sampling* digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa S1 akuntansi angkatan 2019, 2020, 2021, 2022 dan mahasiswa D3 akuntansi angkatan 2021 dan 2022. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada mahasiswa terkait dan diperoleh 58 kuesioner yang dapat diolah. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji kelayakan model (uji F), analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t).

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking Livin' by Mandiri*, (2) Kualitas informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking Livin' by Mandiri*, (3) Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking Livin' by Mandiri*.

Implikasi praktis pada penelitian ini adalah untuk membantu instansi terkait, yaitu Bank Mandiri dalam upaya peningkatan kualitas aplikasi *mobile banking* mereka agar nasabah semakin merasa nyaman dan puas menggunakannya, sehingga dapat meningkatkan loyalitas para nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Bank Mandiri dalam pengelolaan serta pengembangan sistem *e-banking* dan aplikasi *mobile banking* mereka agar sistem menjadi lebih baik sehingga dapat memberikan benefit lebih pada organisasi

**Kata kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna

## SUMMARY

*This research is a causal research that uses a quantitative approach to Livin' by Mandiri mobile banking users who are within the scope of accounting students at Jenderal Soedirman University. This research is entitled: "The Influence of Mobile Banking Application System Quality, Information Quality, and Perceived Ease of Use on Livin' by Mandiri User Satisfaction."*

*This research aims to determine and analyze empirical evidence that system quality, information quality and perceived ease of use have a positive and significant effect on user satisfaction of the Livin' by Mandiri mobile banking system. The population used in this research were accounting students at Jenderal Soedirman University with a total of 58 students and convenience sampling techniques were used to determine the research sample. The samples used were undergraduate accounting students from the classes of 2019, 2020, 2021, 2022 and D3 accounting students from the classes of 2021 and 2022. The research data is primary data obtained through filling out questionnaires. Questionnaires were distributed to relevant students and 58 questionnaires were obtained which could be processed. The data analysis techniques used are research instrument tests in the form of validity and reliability tests, descriptive statistical analysis, classical assumption tests, coefficient of determination tests, model feasibility tests (F tests), multiple linear regression analysis, and hypothesis tests (t tests).*

*The results of the analysis show that: (1) System quality has a positive and significant effect on Livin' by Mandiri mobile banking user satisfaction, (2) Information quality has an insignificant positive effect on Livin' by Mandiri mobile banking user satisfaction, (3) Perceived ease of use has a positive and significant effect on Livin' by Mandiri mobile banking user satisfaction.*

*The practical implication of this research is to help the relevant organization, Mandiri Bank, in its efforts to improve the quality of their mobile banking application so that customers feel more comfortable and satisfied using it, thereby increasing customer loyalty. Apart from that, it is also hoped that this research can provide input and evaluation material for Mandiri Bank in managing and developing their e-banking system and mobile banking application so that the system becomes better so that it can provide more benefits to the organization.*

**Keyword:** *System Quality, Information Quality, Perceived Ease of Use, User Satisfaction*