

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI dengan kepercayaan sebagai pemoderasi. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Barlingmascakeb. Jumlah Sampel pada penelitian ini adalah 110 responden. Data diolah dengan menggunakan *software Smart PLS3*.

Penelitian ini memiliki beberapa kesimpulan. Pertama, adanya kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Kedua, kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ketiga, kepercayaan dapat memperkuat hubungan kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Disisi lain, kepercayaan tidak dapat memperkuat hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen BSI untuk tetap menjaga keamanan sistem dan kualitas pelayanannya. Manajemen BSI dapat menerapkan indikator seperti akurat, relevan, kelengkapan, ketepatan waktu. Penelitian ini tidak sempurna, serta memiliki beberapa keterbatasan dalam proses dan hasilnya. Terdapat beberapa kendala seperti tidak ada interaksi dalam pengambilan data dengan responden dan kesulitan dalam mencari pengguna *mobile banking* BSI.

## **SUMMARY**

*This research aims to analyze the relationship between system quality, information quality and service quality on BSI mobile banking user satisfaction and trust as a moderator. This research is correlational research with a quantitative approach. The population in this study were all BSI mobile banking users in the Barlingmascakeb area. The number of samples in this study was 110 respondents. Data is processed using Smart PLS3 software.*

*This research has several conclusions. First, the existence of good system quality can increase user satisfaction. Second, information quality and service quality have no effect on user satisfaction. Third, trust can strengthen the relationship between system quality and service quality on user satisfaction. On the other hand, trust cannot strengthen the relationship between information quality and user satisfaction.*

*It is hoped that the findings of this research will provide benefits for BSI management to maintain system security and service quality. BSI management can apply indicators such as accuracy, relevance, completeness, timeliness. This research is not perfect, and has several limitations in the process and results. There are several obstacles such as no interaction in collecting data with respondents and difficulty in finding BSI mobile banking users.*