

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah menggunakan information system success model yang dibagi beberapa variabel yaitu kualitas sistem, informasi, layanan terhadap kepuasan nasabah bank BCA. Metode yang digunakan untuk penelitian tersebut yaitu metode kuantitatif Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah bank BCA. Sampel penelitian ini yaitu sejumlah 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, analisis deskripsi responden, deskripsi variabel, uji validitas, uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

**Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze customer satisfaction using the information system success model which is divided into several variables, namely system quality, information, service on BCA bank customer satisfaction. The method used for this research is quantitative method. The population in this research is BCA bank customers. The sample of this research is 100 respondents. Data analysis techniques in this study used multiple linear regression analysis techniques, analysis of respondent descriptions, variable descriptions, validity tests, reliability tests. The results of this study state that system quality, information quality and service quality have a positive and significant effect on satisfaction.*

***Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction***