

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Information System Success Model

Model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean merupakan model yang dibuat oleh Delone Mclean tahun 1992, yang di dalamnya terdapat tiga konstruk yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Seperti yang dirujuk oleh Razief ardhan & Sugiarti (2022) Model kesuksesan informasi sistem adalah sistem yang memberikan suatu pelayanan dan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam pelayanan public untuk memberikan informasi melalui teknologi informasi yang dapat memudahkan masyarakat lebih mudah untuk memahami suatu informasi tersebut, hal ini yang mengarah akan kegunaan dan kemudahan teknologi yang mengarah pada perilaku seseorang dan kesadaran akan penggunaan teknologi dan sejauh mana seseorang bahwa penggunaan yang dirasakan untuk meningkatkan kualitas kinerja seseorang dalam berkerja. Di sisi lain kenyamanan yang dirasakan adalah bahwa orang menggunakak suatu sistem akan mengurangi dampak setres fisik maupun psikologis penggunanya.

2.1.2 Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) Kepuasan Nasabah adalah sensasi kesenangan atau kekecewaan individu yang muncul dari kontras pelaksanaan item atau hasil yang tampak dengan asumsi mereka. Jika pameran gagal memenuhi harapan, pelanggan akan kecewa. Dengan asumsi

eksekusi melampaui asumsi, pembeli akan sangat puas atau gembira. Seperti yang ditunjukkan oleh Oliver (1997) yang dirujuk oleh Fauziah & Tjahjaningsih (2021) Kepuasan Nasabah adalah penilaian bahwa fitur produk atau jasa yang memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan, termasuk *under fulfillment* dan *over fulfillment*.

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2010) didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam penelitian ini, indikator dari variabel kepuasan nasabah menggunakan pada definisi operasional yang diambil pada jurnal Rokhmat Romadhan (2019) menurut Ho dan Lee (2007) sebagai berikut:

1. Nasabah melakukan transaksinya kembali pada bank
2. Melakukan pilihan yang tepat dengan melakukan transaksinya
3. Merasa puas setiap melakukan transaksi

2.1.3 Kualitas Sistem

Menurut Delone Mclean (2003) kualitas sistem adalah bagaimana suatu sistem mengembangkan sebuah program untuk mencapai pasar yang diinginkan, sebuah perusahaan memulai dengan sistem dan pelayanannya yang baik seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Definisi kualitas sistem menurut Relubun (2020:268) Kualitas sistem memfokuskan pada kinerja

komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi para pengguna.

Pengembangan sistem informasi memerlukan perencanaan dan implementasi yang baik serta hati – hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasi dalam sebuah perusahaan oleh karena itu untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka diperlukan adanya kualitas informasi yang baik yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaan sistem yang dikembangkan oleh sebuah perusahaan.

Menurut Azhar (2013) meskipun kualitas sistem terdiri dari berbagai macam, sistem tersebut memiliki konsep sistem yang komponen berikut komponen kualitas sistem adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Sistem

Merupakan target akhir dari yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Sistem ada karena tujuan. Sistem dirancang karena tujuan yang ingin tercapai tidak menyimpang dari segala resiko yang terjadi dalam mencapai tujuan.

2. Batas Sistem

Merupakan batas yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.

3. Komponen

Merupakan bagian dari suatu sistem baik fisik maupun abstrak.

4. Hubungan dan Hirarki Sistem

Merupakan hubungan antara subsistem dengan subsistem lainnya yang terjadi yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar.

5. Input – Proses – Output

Ciri lain dari suatu sistem adalah melihat sistem dari sudut fungsi dasarnya yaitu : Input, Proses dan Output. Fungsi ini menunjukkan bahwa sistem sebagai proses tidak bisa berdiri sendiri, harus ada input dan output.

- Input adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam suatu sistem, input merupakan pemicu bagi sistem untuk melakukan proses yang diperlukan.
- Proses merupakan perubahan dari input menjadi output, proses mungkin dilakukan oleh mesin, orang atau komputer.
- Output adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.

6. Lingkungan

Merupakan faktor diluar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua macam yaitu : lingkungan eksternal dan lingkungan internal.

Menurut Delone McIen (2003) Indikator kualitas sistem yang dapat diukur sebagai berikut :

1. *Easy of use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas.

2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

3. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informai yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi

4. *Flexibility* (fleksibilitas)

Kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. *Security* (keamanan)

Keamanan sistem melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem. Hal ini terlihat bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa dalam menggunakan sistem tersebut dianggap mudah untuk dipahami, Maka mereka tidak memerlukan upaya banyak untuk menggunakannya. Sehingga pengguna akan mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan.

2.1.4 Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah yang digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna Budiarta, I Ketut (2016). Konsep lain menunjukkan apabila informasi yang di dapat oleh konsumen dapat memberikan hasil yang memuaskan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dimiliki sebuah perusahaan akan berada pada tingkat yang memuaskan, diukur dalam semakin baik informasi yang diberikan akan mempengaruhi keputusan yang diambil oleh konsumen.

Pada umumnya perusahaan mempunyai beberapa tujuan dalam kualitas informasinya. Indikator pengukuran kualitas informasi menurut Rai et al (2002) ada empat indikator yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi yaitu:

1. Mendapatkan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan informasi tersebut.
2. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dikatakan relevan dan mempunyai manfaat terhadap kebutuhan penggunanya.
3. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya.
4. Ketepatan waktu informasi yang datang tidak boleh terlambat. Format sistem informasi memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang di sediakan oleh sistem informasi

Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang digunakan oleh pengguna tersebut akan bermanfaat bagi penggunanya. Sebaliknya jika pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka pengguna tersebut tidak akan menggunakannya.

Menurut Susanto (2013) Informasi yang berkualitas adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan. Pengembangan sistem informasi tersebut harus memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati – hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap

sistem yang dikembangkan. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya perubahan tetapi juga perubahan perilaku dan organisasi.

Penggunaan teknologi sistem informasi banyak digunakan dalam suatu perusahaan salah satunya pada bidang perbankan untuk memuaskan nasabahnya seperti ATM, Phone Banking, SMS Banking. Teknologi informasi mempunyai misi untuk menyediakan sistem informasi yang optimal untuk mendukung perusahaan tersebut dan meningkatkan pelayanan teknologi yang terukur dan kompetitif serta terus mendorong produktifitas dan efisiensi, meminimalkan risiko operasional, serta menyediakan informasi yang aman.

Menrut Azhar Susanto (2013:52) mengungkapkan bahwa sistem informasi kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama lain dan bekerja sama secara baik untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Tumarni (2009) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan teknologi. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai keluaran bagi pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka mengingat dan pemakai akan semakin puas.

2.1.5 Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Layanan dapat berupa barang dan jasa dapat di ukur dengan cara membandingkan apa yang diharapkan pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam Sigit dan Soliha (2017) kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. Gronroos (1998) dalam Sigit dan Soliha (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan. Kualitas layanan ditentukan sendiri oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pentingnya kualitas layanan di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan terutama bank tentunya harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Dalam hal ini dari pihak perusahaan memberikan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh nasabah. Seperti keramahan, kenyamanan, keamanan tempat, suasana dan kesopanan. Dengan memfokuskan hal ini dapat mengantarkan kepada tujuan dari kegiatan

perbankan dengan maksimal untuk mengoptimisasi nasabah yang menjadi prioritas.

Menurut A. Parasuraman, Valarie A Zeithml dan leonard dalam jurnal Sekar Pambudi dan Euis Soliha (2022) terdiri dari 10 indikator pelayanan yaitu:

1. Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.
2. Ketepatan dalam menangani masalah pelayanan nasabah.
3. Melakukan pelayanan dengan benar.
4. Memberikan layanan tepat waktu.
5. Menjaga kerahasiaan nasabah ketika melakukan pelayanan.
6. Membuat nasabah terasa nyaman dalam berinteraksi.
7. Kesiapan untuk merespon nasabah dengan baik.
8. Perlatan modern.
9. Fasilitas menarik secara fisual.
10. Memiliki perhatian terbaik bagi nasabah.

2.2 Penelitian Empiris / Terdahulu

Tabel 2.1

Review Jurnal Terdahulu

NO	Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Bardani Bias Cahyadi (2022)	Membangun loyalitas melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi	<ul style="list-style-type: none"> • Independent Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan • Dependen Kepuasan pelanggan 	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2.	Axel Hernandez (2022)	Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari	<ul style="list-style-type: none"> • Independent kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan • Dependen Kepuasan pelanggan 	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
3.	Azahra Putri Haykal (2023)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh	<ul style="list-style-type: none"> • Independent kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan • Kepuasan Nasabah 	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan

NO	Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Kepuasan konsumen dalam Berbelanja online		kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
4.	Anisa Fitria (2021)	Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI	<ul style="list-style-type: none"> • Independent internet banking, mobile banking dan sms banking • Dependen kepuasan nasabah 	Hasil penelitan membuktikan bahwa variabel internet banking, mobile banking dan sms banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
5.	Muhamad Fadil (2016)	Pengaruh Presepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi empiris Pada Nasabah Bank Umum Banda Aceh)	<ul style="list-style-type: none"> • Independent Presepsi nasabah risiko kepercayaan manfaat dan kemudahan • Dependen Penggunaan internet banking 	Hasil penelitan membuktikan bahwa variabel presepsi nasabah, risiko, manfaat dan kemudahan penggunaan intrnet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking
6.	Rizky Hermawan Putra (2020)	Kualitas Sistem Informasi, kualitas informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir	<ul style="list-style-type: none"> • Independen Kualitas sitem informasi, kualitas informasi dan kegunaan • Dependen Kepuasan pengguna 	Hasil penelitan membuktikan bahwa variabel kualitas sistem informasi dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

NO	Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
		Software Analisis Kredit		usefulness penggunaan software analisis kredit
7.	Ruslinda Agustina (2018)	Pengaruh Presepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Pada Bank Bukopin Banjarmasin)	<ul style="list-style-type: none"> • Independen Presepsi kemudahan, manfaat, dan risiko • Dependen Kepuasan Nasabah 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking dan risiko tidak berpengaruh terhadap nasabah penggunaan internet banking
8.	Sri Ismulyaty (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Penggunaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kalijero	<ul style="list-style-type: none"> • Independen Kualitas layanan kepuasan penggunaan internet banking • Dependen loyalitas nasabah 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan penggunaan internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
9.	Tri Sekar Pambudi dan Euis Soliha (2022)	Pengaruh kualitas layanan citra bank dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank	<ul style="list-style-type: none"> • Independen Kualitas layanan citra bank dan kepercayaan • Dependen • Kepuasan Nasabah 	Hasil penelitiaina ini memnunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah citra bank dan kepercayaan berpengaruh positif dan

NO	Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
				signfikan terhadap kepuasan nasabah bank
10	Lidia Kurnia S dan Euis Soliha (2018)	Kualitas layanan presepsi tingkat suku bunga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Independen kualitas layanan, presepsi tingkat suku bunga dan lokasi • Dependen kepuasan nasabah 	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan tingkat suku Bunga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
11	Kharisma Nawang Sigit dan Euis soliha (2017)	Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Independen Kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan • Dependen Loyalitas nasabah 	Hasil penelitian menunjukan. kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Sumber : Jurnal Bardani Bias Cahyadi (2022); Axel Hernandez (2022); Azahra Putri Haykal (2023); Anisa Fitria (2021); Muhamad Fadil (2016); Rizky Hermawan Putra (2020); Ruslinda Agustina (2018); Sri Ismulyaty (2022); Tri Sekar Pambudi dan Euis Soliha (2022); Lidia Kurnia S dan Euis Soliha (2018); Kharisma Nawang Sigit dan Euis soliha (2017)

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan

Nasabah dalam melakukan keputusan selalu mempertimbangkan hal yang berhubungan dengan kualitas dan sistem yang baik. Kualitas sistem dapat diartikan komponen-komponen yang saling berkaitan dan berkerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Meskipun tiap bagian berfungsi secara independen dari yang lainnya. Semua bagian tersebut melakukan tujuan yang sama. Menurut Romney dan Steinbart (2015) mengatakan bahwa sistem merupakan serangkaian dari satu dua atau lebih komponen yang saling berhubungan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem terdiri dari sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bardani Bias Cahyadi et al, (2022), Axel Hernandez et al (2022) dan Azahra Putri Haykal (2023) Membuktikan bahwa kualitas sitem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan beberapa penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan

2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan

Kualitas informasi memiliki keakuratan, kelengkapan ketepatan dari waktu output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas sering menjadi dimensi yang sangat mempengaruhi intumen kepuasan penggunanya. Romey

Steinbart (2012) mengungkapkan bahwa “Data adalah fakta yang dikumpulkan, dicatat, disimpan dan diproses oleh sistem informasi. Informasi adalah data yang telah diatur dan diproses untuk memberikan makna dan meningkatkan proses pengambilan keputusan”. Hal ini juga mengasumsikan bahwa data-data informasi yang ada dalam sebuah perusahaan sangat penting bagi penggunaannya dikarenakan bagi setiap orang akan menilai seberapa perusahaan tersebut dapat mengamankan data pribadi sehingga meminimalisir kebobolan data tersebut. Taufiq (2013:15) menyatakan bahwa, sebuah informasi yang berkualitas adalah informasi yang secara umum bisa dikatakan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna, sedangkan secara umum pengguna membutuhkan sebuah informasi yang lengkap, saat dibutuhkan selalu ada, tepat waktu dan lain-lain tergantung personalnya. Kualitas informasi telah menjadi salah satu faktor penggunaannya dalam mengambil keputusan karena keputusan yang diambil oleh penggunaannya mengandung resiko karena itu untuk meminilansir risiko untuk pengambilan keputsan diperlukan informasi yang baik. Ketersediaan informasi yang berkualitas akan memberikan kemudahan dan kepastian yang tinggi bagi pengguna dalam mengambil keputusan berkaitan dengan kegiatan operasionalnya.. Hal ini di dukung oleh penelitian Anisa Fitria (2021), Sri Ismulyaty et al (2022) dan Rizky Hermawan Putra (2020), membuktikan bahwa kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan

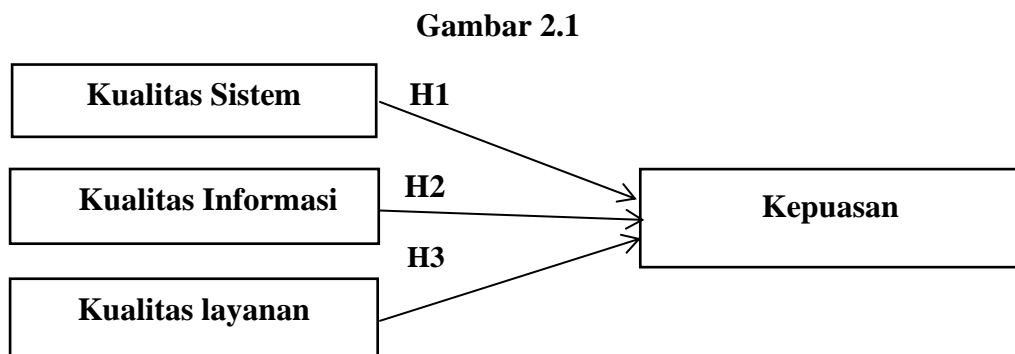
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2016), Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa terutama di bagian perbankan dimana kualitas layanannya sangat di perhitungkan ketika sebuah perusahaan memiliki kekurangan akan berdampak negatif kepada perusahaan tersebut. Nasabah juga memiliki rasa kepuasan tersendiri oleh karena itu sebuah perusahaan harus benar-benar teliti dan mempunyai standart perusahaanya sendiri agar pelayanannya dapat memberikan terbaik bagi nasabah atau konsumennya. Hal ini di dukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Ismulyaty (2022), Lidia Kurnia S dan Euis Soliha (2018), Kharisma Nawang Sigit dan Euis soliha (2017).

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan

2.3.4 Model penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu di atas, maka dapat disusun suatu model penelitian yang bergambar sebagai berikut :



2.3.5 Model Matematis

Model matematis bentuk regresi linear berganda karena memiliki dua variabel atau lebih yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan Kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan (Y). dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

α = Konstanta

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Informasi

X3 = Kualitas Layanan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu / *standart eror*