ABSTRAK

Yulianti Sarumaha, NIM 7223250004 (2026). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UNIMED.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi *Mobile* banking BYOND *by* BSI, dengan mengacu pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Responden penelitian adalah mahasiswa Jurusan Manajemen (Program Studi Manajemen, Bisnis Digital, dan Kewirausahaan) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan (UNIMED) angkatan 2023 yang merupakan pengguna BYOND *by* BSI, dengan jumlah sampel 65 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Model*ing (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Informasi. Hasil analisis juga membuktikan bahwa secara simultan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BYOND *by* BSI.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, PLS-SEM, BYOND *by* BSI

ABSTRACT

Yulianti Sarumaha, NIM 7223250004 (2026). The Effect of System Quality and Information Quality on User Satisfaction with the BYOND by BSI Application Among Management Majors at UNIMED.

This study aims to identify and analyze the influence of System Quality and Information Quality on User Satisfaction with the BYOND by BSI Mobile banking app, based on DeLone and McLean's information system success model. The study respondents were students in the Department of Management (Management, Digital Business, and Entrepreneurship programs) at the Faculty of Economics and Business, Medan State University (UNIMED), class of 2023, who are users of BYOND by BSI. The sampel consisted of 65 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares (PLS)-based Structural Equation Modeling (SEM) method with the assistance of SmartPLS version 4 software. The results of the analysis indicate that System Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction. Information Quality has a positive and significant effect on User Satisfaction. System Quality has a positive and significant effect on Information Quality. The analysis also demonstrated that, simultaneously, System Quality and Information Quality have a positive and significant effect on User Satisfaction with the BYOND by BSI application.

Keywords: System Quality, Information Quality, User Satisfaction, PLS-SEM, BYOND by BSI