

## Kualitas Informasi Akuntansi, Ketepatan Waktu, Keandalan Sistem terhadap Loyalitas Nasabah: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi

Ayu Feranika<sup>1\*</sup>, Dini Haryati<sup>2</sup>, Rahmi Handayani<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Manajemen dan Bisnis, Manajemen, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

<sup>2</sup> Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, Universitas Islam Batanghari, Muara Bulian, Indonesia

<sup>3</sup> Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Manajemen, Universitas Muhammadiyah, Jambi, Indonesia

E-mail: [ayuferanika2@gmail.com](mailto:ayuferanika2@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [diniharyati14@gmail.com](mailto:diniharyati14@gmail.com)<sup>2</sup>, [handayani.rahmi@gmail.com](mailto:handayani.rahmi@gmail.com)<sup>3</sup>

### Article History:

Received: 18 April 2026

Revised: 21 Juni 2026

Accepted: 08 Juli 2026

### Keywords:

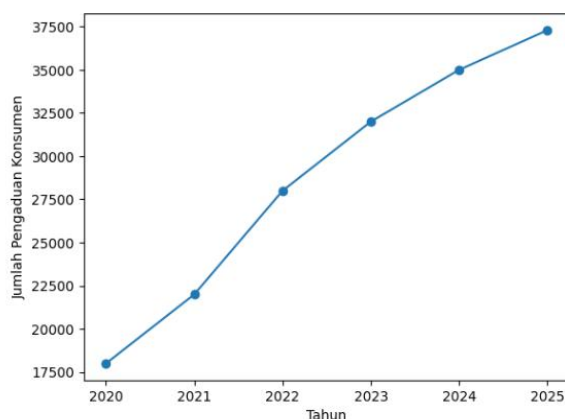
Kualitas Informasi Akuntansi, Ketepatan Waktu, Keandalan, Sistem, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah.

**Abstract:** Perkembangan layanan perbankan digital menuntut bank menyediakan sistem informasi yang berkualitas, tepat waktu, dan andal untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Namun, masih terdapat keluhan terkait layanan digital, sehingga perlu dianalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 200 responden nasabah pengguna layanan perbankan, melalui teknik non-probability sampling. Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4. Hasil menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Selain itu, kualitas informasi akuntansi dan keandalan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan ketepatan waktu informasi tidak berpengaruh signifikan. Hasil moderasi menunjukkan kepuasan nasabah tidak memoderasi pengaruh kualitas informasi akuntansi dan keandalan sistem terhadap loyalitas, tetapi mampu memperkuat pengaruh ketepatan waktu informasi terhadap loyalitas. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi akuntansi di sektor perbankan.

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia menunjukkan dinamika yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Transformasi digital dalam sektor perbankan telah mendorong bank untuk mengembangkan sistem informasi yang mampu menyediakan informasi keuangan secara akurat, relevan, dan tepat waktu guna mendukung pengambilan keputusan serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Sistem informasi akuntansi dalam lembaga perbankan memiliki peran penting dalam menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya serta mendukung efektivitas pelayanan kepada nasabah. Informasi akuntansi yang berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah karena informasi tersebut menjadi dasar bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan maupun dalam menilai kinerja lembaga perbankan.

**Gambar 1.** Tren Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Berdasarkan Laporan OJK



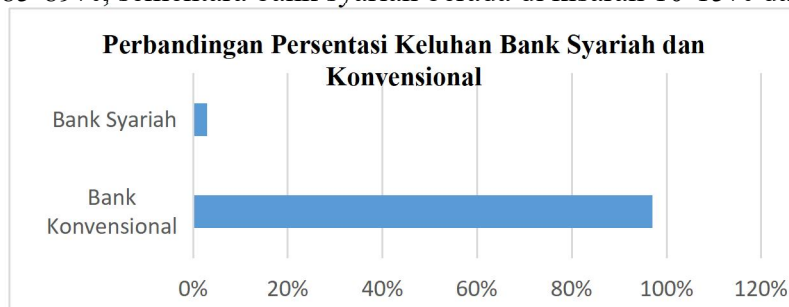
*Sumber : (OJK, n.d.).*

Peningkatan penggunaan layanan digital pada sektor jasa keuangan juga diikuti dengan meningkatnya jumlah pengaduan konsumen. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah pengaduan konsumen sektor jasa keuangan mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perkembangan teknologi digital banking memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan, namun masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan oleh nasabah, seperti kesalahan transaksi, keterlambatan informasi, serta gangguan pada sistem layanan digital. Dalam perspektif sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi merupakan salah satu indikator utama yang menentukan efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Informasi akuntansi yang berkualitas harus memenuhi beberapa karakteristik, antara lain relevan, andal, dan disajikan secara tepat waktu. Apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi tidak akurat atau terlambat, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah serta mengurangi kepercayaan terhadap lembaga perbankan. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi sehingga mampu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya oleh nasabah.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam (Al-Qur'an dan Hadis). Salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang merupakan hasil merger beberapa bank syariah BUMN pada tahun 2021. Setelah merger tersebut, BSI mengalami peningkatan kinerja yang cukup signifikan. Laporan kinerja perusahaan menunjukkan bahwa laba bersih BSI

pada tahun 2023 mencapai sekitar Rp5,7 triliun atau meningkat lebih dari 30% dibandingkan tahun sebelumnya, yang menunjukkan adanya pertumbuhan yang cukup kuat dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Selain pertumbuhan laba, jumlah nasabah BSI juga mengalami peningkatan yang cukup pesat. Dalam kurun waktu tiga tahun setelah merger, jumlah nasabah BSI telah melampaui 20 juta nasabah sehingga menjadikannya sebagai salah satu bank syariah dengan basis nasabah terbesar (*OJK*, n.d.). Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah terus meningkat, terutama karena adanya inovasi layanan digital serta peningkatan kualitas sistem informasi yang digunakan oleh bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Meskipun demikian, perkembangan bank syariah masih menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan bank konvensional yang telah lebih dahulu memiliki jaringan yang luas serta sistem teknologi informasi yang relatif lebih matang. Penelitian (Wati et al., 2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi serta kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, yaitu dapat menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Hal ini didukung oleh hasil analisis data (*OJK*, n.d.) yang menunjukkan bahwa layanan bank konvensional masih mendominasi di Indonesia dengan pangsa pasar mencapai sekitar 85-89%, sementara bank syariah berada di kisaran 10-15% dari total rekening.



**Gambar 2.** Perbandingan Persentasi Keluhan Bank Syariah dan Konvensional

*Sumber : (OJK, n.d.).*

Jika dilihat berdasarkan jenis bank, jumlah pengaduan nasabah masih didominasi oleh bank konvensional. Hal ini disebabkan oleh jumlah nasabah bank konvensional yang lebih besar serta penggunaan layanan digital banking yang lebih luas dibandingkan dengan bank syariah. Meskipun demikian, peningkatan penggunaan layanan digital pada bank syariah juga menuntut adanya peningkatan kualitas sistem informasi dan keandalan sistem agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Hasil studi (Laily & Reno, 2026) menyatakan bahwa pengguna tidak hanya menilai kualitas produk keuangan, tetapi juga menilai kualitas sistem yang digunakan dalam menyajikan informasi keuangan, keandalan sistem, serta ketepatan waktu informasi yang diterima. Informasi yang disajikan secara tepat waktu dan akurat akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan sehingga berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

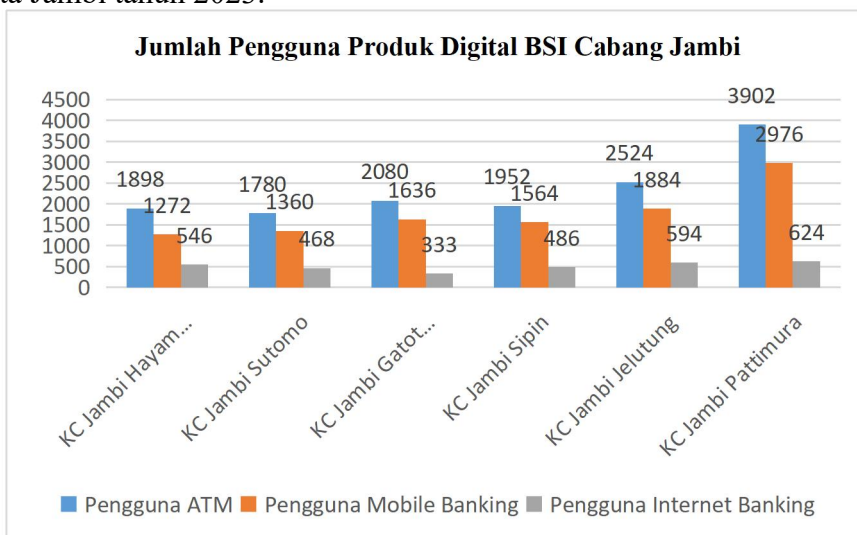
Hasil penelitian (Amalia, M., S., Pratomo, D, 2016) (Februdianto, L, 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan maupun kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas nasabah terhadap lembaga perbankan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Zahra, S, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, baik secara langsung maupun memperkuat variabel kepuasan.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dalam sektor perbankan menyebabkan nasabah semakin bergantung pada sistem digital dalam melakukan transaksi keuangan. Gangguan sistem teknologi informasi maupun keterlambatan informasi dapat memengaruhi tingkat kepuasan

nasabah terhadap layanan perbankan. Menurut (Rudini,. A, 2015) kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan oleh sistem, ketepatan waktu penyajian informasi, serta keandalan sistem menjadi faktor penting yang perlu dikaji lebih lanjut dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian (Rukmiyati,. S,.M,.N,. Buddiarta,. K,.I, 2016) menunjukkan bahwa faktor keandalan sistem dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap loyalitas. Perbedaan temuan penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang masih perlu diteliti lebih lanjut, khususnya pada perbankan syariah. Penelitian (Kharpah,. S,. Nasution,. M, 2025) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, sedangkan beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut terjadi secara tidak langsung melalui kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.

Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Jambi merupakan salah satu unit operasional BSI yang melayani masyarakat di wilayah Provinsi Jambi. Berikut adalah data pengguna produk digital BSI cabang kota Jambi tahun 2023.



**Gambar 3.** Jumlah Pengguna Produk Digital BSI Cabang Kota Jambi

*Sumber : Kantor Cabang KCP BSI Jambi, 2024.*

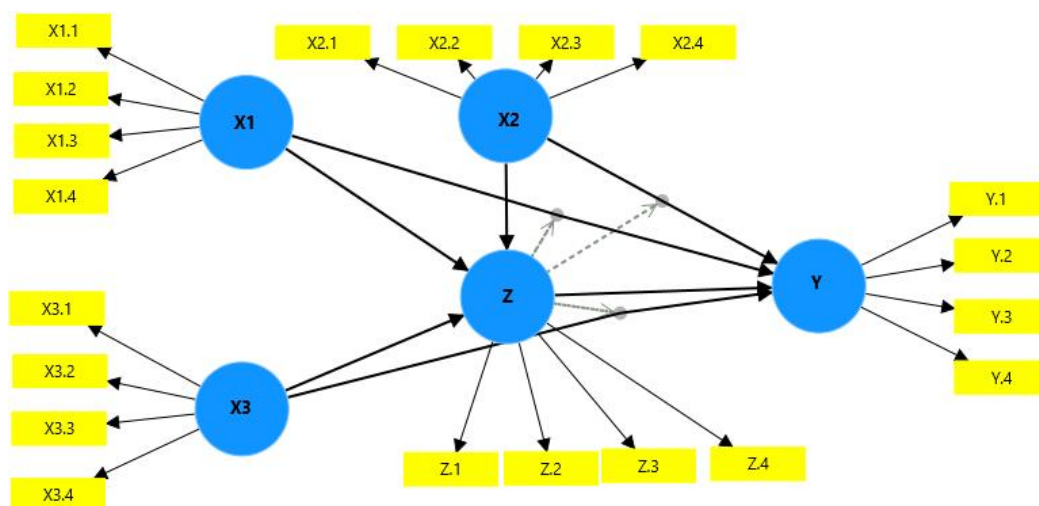
Berdasarkan data diatas, jumlah pengguna produk digital BSI Cabang Kota Jambi, terlihat bahwa penggunaan layanan digital oleh nasabah menunjukkan jumlah yang cukup signifikan pada setiap kantor cabang. Pengguna ATM masih mendominasi dibandingkan layanan digital lainnya. Hal ini dapat dilihat pada BSI KC Pattimura yang memiliki jumlah pengguna ATM sebanyak 3.902 nasabah, diikuti oleh pengguna mobile banking sebanyak 2.876 nasabah dan internet banking sebanyak 624 nasabah. Pola yang hampir serupa juga terlihat pada cabang lainnya seperti KC Jelutung dengan jumlah pengguna ATM sebanyak 2.524 nasabah, mobile banking 1.884 nasabah, dan internet banking 594 nasabah. Sementara itu, pada cabang KC Jambi Hayam Wuruk tercatat sebanyak 1.898 pengguna ATM, 1.272 pengguna mobile banking, dan 446 pengguna internet banking. Cabang lainnya seperti KC Jambi Sutomo, KC Gatot Subroto, dan KC Sipin juga menunjukkan kecenderungan yang sama, dimana penggunaan layanan mobile banking dan internet banking masih lebih rendah dibandingkan penggunaan ATM. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital dalam layanan perbankan terus berkembang, pemanfaatan layanan digital berbasis sistem informasi seperti mobile banking dan internet banking masih memerlukan peningkatan dari sisi kualitas informasi, ketepatan waktu informasi,

serta keandalan sistem yang digunakan oleh nasabah.

Fenomena tersebut menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut, mengingat kualitas sistem informasi yang disediakan oleh bank dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Apabila sistem mampu memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, serta memiliki tingkat keandalan yang tinggi, maka hal tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas nasabah terhadap bank (Prayanthi et al., 2020). Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada bank konvensional atau pada layanan digital banking secara umum, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang penelitian untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah pada perbankan syariah.

Sebagai lembaga perbankan syariah yang terus berkembang, BSI dituntut untuk mampu menyediakan sistem informasi yang andal serta menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas bagi nasabahnya. Dalam era digital saat ini, nasabah semakin mengandalkan sistem informasi perbankan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan sehingga kualitas informasi, ketepatan waktu penyajian informasi, serta keandalan sistem menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya dapat mendorong terciptanya loyalitas nasabah terhadap lembaga perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Jambi.



**Gambar 4.** Model Penelitian

Berdasarkan gambar pada model penelitian diatas, dan kerangka teori yang didukung oleh hasil temuan penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Kualitas Informasi Akuntansi Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah
- H<sub>2</sub> : Ketepatan Waktu Informasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah
- H<sub>3</sub> : Keandalan Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah
- H<sub>4</sub> : Kepuasan Nasabah Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah

- H<sub>5</sub> : Kualitas Informasi Akuntansi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah  
 H<sub>6</sub> : Ketepatan Waktu Informasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah  
 H<sub>7</sub> : Keandalan Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah  
 H<sub>8</sub> : Kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.  
 H<sub>9</sub> : Ketepatan Waktu Informasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.  
 H<sub>10</sub> : Keandalan Sistem berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.

## METODE PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini, adapun beberapa tahapan yang dilakukan yaitu sebagai berikut :



**Gambar 5. Kerangka Kerja Penelitian**

### Jenis Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2015), yaitu penelitian yang berfokus pada penentuan hasil didasarkan pada data angka yang dikumpulkan untuk menguji teori, mengukur variabel, dan mencari hubungan sebab-akibat. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu Observasi, Studi literatur, dan Penyebaran Kuesioner dengan menggunakan skala ordinal yang diukur dengan skor 1 sampai dengan 5 yaitu : sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju (Rashid, 2022).

### Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

Populasi adalah jumlah seluruh subjek atau objek yang menjadi sasaran atau target penelitian (Sugiyono, 2018). Adapun populasi pada penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah

Indonesia (BSI) Cabang Kota Jambi Yang menggunakan layanan perbankan digital. Sedangkan sampel adalah jumlah subjek atau objek penelitian yang diambil dari jumlah total populasi. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *rule of thumb* (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, 2009) yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimal dalam analisis SEM-PLS adalah 10 kali jumlah indikator. Pada penelitian ini jumlah indikator yang digunakan adalah 20 indikator, sehingga total sampel adalah  $10 \times 20 = 200$  sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* (Hardani, 2020), yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu:

1. Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Jambi
2. Pernah menggunakan mobile banking / internet banking BSI
3. Berusia minimal 17 tahun
4. Pernah melakukan transaksi melalui sistem digital bank minimal 2–3 kali

### Operasional Variabel

**Tabel 1.** Operasional variabel

| Variabel                          | Definisi Operasional                                                                                                                                                                  | Indikator                                                                                                                                                                                                                                    | Skala      |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Kualitas Informasi Akuntansi (X1) | Tingkat kualitas informasi keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi bank yang mampu memberikan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh nasabah. (Susanto, 2017) | 1. Informasi transaksi disajikan secara jelas<br>2. Informasi keuangan yang diberikan akurat<br>3. Informasi mudah dipahami oleh nasabah<br>4. Informasi yang diberikan relevan dengan kebutuhan nasabah                                     | Likert 1-5 |
| Ketepatan Waktu Informasi (X2)    | Tingkat kecepatan sistem dalam menyediakan informasi transaksi dan laporan keuangan kepada nasabah secara tepat waktu. (Sari, 2022)                                                   | 1. Informasi transaksi tersedia secara cepat<br>2. Sistem memberikan notifikasi transaksi secara tepat waktu<br>3. Informasi saldo diperbarui secara real time<br>4. Layanan sistem informasi dapat diakses kapan saja                       | Likert 1-5 |
| Keandalan Sistem (X3)             | Kemampuan sistem informasi perbankan dalam beroperasi secara stabil, aman, dan minim kesalahan sehingga dapat dipercaya oleh nasabah. (Kurniawan, 2020)                               | 1. Sistem jarang mengalami gangguan<br>2. Sistem aman dalam melakukan transaksi<br>3. Sistem mampu memproses transaksi dengan baik<br>4. Sistem dapat diandalkan dalam berbagai kondisi                                                      | Likert 1-5 |
| Kepuasan Nasabah (Z)              | Tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan sistem informasi perbankan yang diberikan oleh bank. (Krismiaji., 2015)                          | 1. Nasabah merasa puas terhadap layanan sistem informasi bank<br>2. Layanan sistem informasi memenuhi harapan nasabah<br>3. Nasabah merasa nyaman menggunakan layanan bank<br>4. Nasabah merasa layanan bank memberikan pengalaman yang baik | Likert 1-5 |
| Loyalitas Nasabah (Y)             | Komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank secara berkelanjutan serta merekomendasikan bank kepada orang lain. (Laily & Reno, 2026)                                        | 1. Nasabah berniat tetap menggunakan layanan bank<br>2. Nasabah bersedia merekomendasikan bank kepada orang lain<br>3. Nasabah tidak tertarik berpindah ke bank lain                                                                         | Likert 1-5 |

|  |                                                             |  |
|--|-------------------------------------------------------------|--|
|  | 4. Nasabah akan terus menggunakan produk bank di masa depan |  |
|--|-------------------------------------------------------------|--|

### Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS.

### Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

*Outer model* digunakan untuk menguji hubungan antara variabel laten dengan indikator yang membentuknya. Pengujian outer model dilakukan melalui beberapa tahap (Setiabudhi, H, 2025), yaitu:

1. Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator mampu merepresentasikan variabel laten. Kriteria yang digunakan adalah ; Nilai *loading factor* > 0,70 , dan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50
2. Uji Validitas Diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Pengujian dilakukan dengan melihat : *Cross loading*, *Fornell-Larcker Criterion*
3. Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal dari indikator dalam suatu variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat: *Cronbach's Alpha* > 0,70 dan *Composite Reliability* > 0,70.

### Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

1. Nilai *R-square* digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, dengan kategori : >0.75 Kuat, >0.50 Moderat, dan >0.25 Lemah.
2. Uji *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk melihat kesesuaian model secara keseluruhan.(Gunistiyo, 2024)

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada software SmartPLS 4. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam model penelitian, jika p-value < 0,05 maka hipotesis diterima(Setiabudhi, H, 2025).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kusioner kepada responden penelitian yaitu nasabah BSI Cabang Kota Jambi diperoleh 200 kusioner, dengan analisis deskripsi responden sebagai berikut :

**Tabel 2.** Deskripsi Responden

| Berdasarkan Jenis Kelamin       |        |            |
|---------------------------------|--------|------------|
| Keterangan                      | Jumlah | Persen (%) |
| Laki-laki                       | 79     | 39.5%      |
| Perempuan                       | 121    | 60.5%      |
| Berdasarkan Umur                |        |            |
| >50                             | 29     | 14.5%      |
| 40-50                           | 35     | 17.5%      |
| 30-39                           | 105    | 52.5%      |
| 20-29                           | 27     | 13.5%      |
| 17-19                           | 4      | 2%         |
| Berdasarkan Pendidikan Terakhir |        |            |
| S3                              | 2      | 1%         |

|     |     |       |
|-----|-----|-------|
| S2  | 47  | 23.5% |
| S1  | 140 | 70%   |
| D3  | 7   | 3.5%  |
| SMA | 4   | 2%    |

*Sumber : Data Diolah, 2026*

Dominasi responden pada kelompok usia 30–39 tahun menunjukkan bahwa penggunaan layanan perbankan digital cenderung lebih tinggi pada kelompok usia produktif yang memiliki tingkat aktivitas ekonomi dan mobilitas yang tinggi. Kelompok usia ini umumnya telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Karakteristik responden yang didominasi oleh kelompok usia produktif serta memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memanfaatkan teknologi informasi, khususnya layanan perbankan digital. Kondisi ini menjadi relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem, karena responden yang terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih mampu menilai kualitas informasi yang disajikan oleh sistem perbankan. Selain itu, pengalaman responden dalam menggunakan layanan digital juga memungkinkan mereka untuk mengevaluasi tingkat kecepatan dan keandalan sistem dalam mendukung aktivitas transaksi keuangan.

#### Hasil Analisis Outer Model

Berdasarkan hasil olah data pada SmartPLS 4, diperoleh Validitas konvergen dengan Nilai loading factor  $> 0,70$ , dan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)  $> 0,50$  sehingga instrumen dapat disimpulkan lolos uji validitas, sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$  dan *Composite Reliability*  $> 0,70$ , sehingga instrumen penelitian juga dapat disimpulkan reliabel. Berikut hasil disajikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.** Hasil Uji *Cross Loading*

| Variabel | X1    | X2    | X3    | Y     | Z     | Keterangan |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| X1.1     | 0.806 |       |       |       |       | Valid      |
| X1.2     | 0.810 |       |       |       |       | Valid      |
| X1.3     | 0.779 |       |       |       |       | Valid      |
| X1.4     | 0.825 |       |       |       |       | Valid      |
| X2.1     |       | 0.769 |       |       |       | Valid      |
| X2.2     |       | 0.826 |       |       |       | Valid      |
| X2.3     |       | 0.816 |       |       |       | Valid      |
| X2.4     |       | 0.787 |       |       |       | Valid      |
| X3.1     |       |       | 0.779 |       |       | Valid      |
| X3.2     |       |       | 0.797 |       |       | Valid      |
| X3.3     |       |       | 0.843 |       |       | Valid      |
| X3.4     |       |       | 0.808 |       |       | Valid      |
| Y1.1     |       |       |       | 0.856 |       | Valid      |
| Y1.2     |       |       |       | 0.870 |       | Valid      |
| Y1.3     |       |       |       | 0.840 |       | Valid      |
| Y1.4     |       |       |       | 0.848 |       | Valid      |
| Z1.1     |       |       |       |       | 0.847 | Valid      |
| Z1.2     |       |       |       |       | 0.843 | Valid      |

|      |  |  |  |  |       |       |
|------|--|--|--|--|-------|-------|
| Z1.3 |  |  |  |  | 0.820 | Valid |
| Z1.4 |  |  |  |  | 0.868 | Valid |

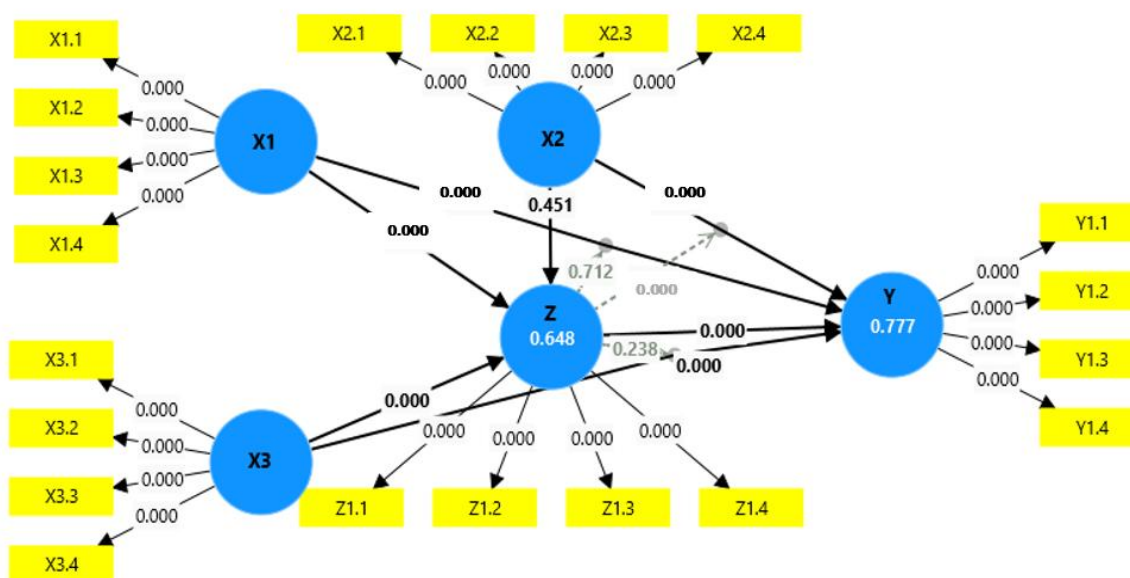
*Sumber : Data Olah, 2026.*

**Tabel 4.** Hasil Uji *Construct Reliability and Validity*

| Variabel | Cronbach's alpha | Composite reliability (rho_a) | Composite reliability (rho_c) | Average variance extracted (AVE) |
|----------|------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| X1       | 0.821            | 0.836                         | 0.881                         | 0.649                            |
| X2       | 0.815            | 0.834                         | 0.876                         | 0.640                            |
| X3       | 0.765            | 0.801                         | 0.844                         | 0.577                            |
| Y        | 0.876            | 0.877                         | 0.915                         | 0.729                            |
| Z        | 0.866            | 0.866                         | 0.909                         | 0.713                            |

*Sumber : Data Olah, 2026.*

#### Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)



**Gambar 6.** Inner Model

Inner model berfungsi sebagai struktur meramalkan hubungan sebab-akibat antara variabel laten (Ghozali, 2019). Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS 4, model struktural penelitian menunjukkan hubungan antara variabel kualitas informasi akuntansi (X1), ketepatan waktu informasi (X2), keandalan sistem (X3), kepuasan nasabah (Z), dan loyalitas nasabah (Y).

**Tabel 5.** Hasil Uji *R-square*

| Variabel              | R-square | R-square adjusted |
|-----------------------|----------|-------------------|
| Loyalitas Nasabah (Y) | 0.777    | 0.769             |
| Kepuasan Nasabah (Z)  | 0.648    | 0.642             |

*Sumber : Data Olah, 2026.*

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4, diperoleh nilai *R-square* untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,777 dan nilai *R-square adjusted* sebesar 0,769. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 77,7% variasi loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, keandalan sistem, serta kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi, sedangkan 22,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Sedangkan, nilai *R-square* untuk variabel Kepuasan Nasabah (Z) sebesar 0,648 dengan *R-square adjusted* sebesar 0,642. Nilai ini menunjukkan bahwa 64,8% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem, sedangkan 35,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Mengacu pada kriteria yang dikemukakan oleh Hair et al., nilai *R-square* sebesar 0,75 dikategorikan kuat, 0,50 dikategorikan moderat, dan 0,25 dikategorikan lemah. Oleh karena itu, nilai *R-square* pada variabel loyalitas nasabah sebesar 0,777 dapat dikategorikan kuat, sedangkan nilai *R-square* pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0,648 termasuk dalam kategori moderat menuju kuat. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

**Tabel 6.** Hasil Uji Model Fit

| Parameter  | Saturated model | Estimated model |
|------------|-----------------|-----------------|
| SRMR       | 0.071           | 0.071           |
| d_ ULS     | 1.063           | 1.064           |
| d_ G       | 0.434           | 0.435           |
| Chi-square | 489.824         | 490.456         |
| NFI        | 0.805           | 0.805           |

*Sumber : Data Olah, 2026.*

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai SRMR pada saturated model dan estimated model sebesar 0,071, yang berada di bawah batas 0,08, sehingga menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Nilai d\_ ULS sebesar 1,063 pada saturated model dan 1,064 pada estimated model, serta d\_ G sebesar 0,434 dan 0,435, menunjukkan bahwa perbedaan antara matriks kovarian empiris dengan matriks kovarian yang diprediksi oleh model relatif kecil, sehingga model dapat dikatakan memiliki tingkat kesesuaian yang memadai.

Selanjutnya, nilai *Chi-square* sebesar 489,824 pada *saturated* model dan 490,456 pada *estimated* model menunjukkan nilai statistik yang menggambarkan kesesuaian model dengan data. Sementara itu, nilai NFI sebesar 0,805 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kecocokan yang cukup baik karena mendekati nilai 1, yang mengindikasikan model yang semakin baik. Secara keseluruhan, hasil evaluasi model fit menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria kelayakan model sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Hasil Uji Hipotesis

**Tabel 7.** Hasil Uji Hipotesis

| Instrumen | P values | Keterangan         |
|-----------|----------|--------------------|
| X1 -> Y   | 0.000    | Hipotesis Diterima |
| X2 -> Y   | 0.000    | Hipotesis Diterima |
| X3 -> Y   | 0.000    | Hipotesis Diterima |

|             |       |                    |
|-------------|-------|--------------------|
| Z -> Y      | 0.000 | Hipotesis Diterima |
| X1 -> Z     | 0.000 | Hipotesis Diterima |
| X2 -> Z     | 0.451 | Hipotesis Ditolak  |
| X3 -> Z     | 0.000 | Hipotesis Diterima |
| Z x X1 -> Y | 0.712 | Hipotesis Ditolak  |
| Z x X2 -> Y | 0.000 | Hipotesis Diterima |
| Z x X3 -> Y | 0.238 | Hipotesis Ditolak  |

Sumber : Data Olah, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis SmartPLS 4, diketahui bahwa kualitas informasi akuntansi (X1), ketepatan waktu informasi (X2), dan keandalan sistem (X3) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan nilai P-values sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Selain itu, kepuasan nasabah (Z) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai P-values sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi akuntansi yang disajikan, semakin tepat waktu informasi yang diberikan, serta semakin andal sistem yang digunakan oleh bank, maka tingkat loyalitas nasabah akan semakin meningkat. Di sisi lain, hasil pengujian terhadap variabel kepuasan nasabah (Z) menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi (X1) dan keandalan sistem (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai P-values sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), sedangkan ketepatan waktu informasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai P-values sebesar 0,451 ( $>0,05$ ). Selanjutnya, hasil pengujian efek moderasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak memoderasi hubungan antara kualitas informasi akuntansi terhadap loyalitas nasabah ( $Z \times X1 \rightarrow Y$ ) dan keandalan sistem terhadap loyalitas nasabah ( $Z \times X3 \rightarrow Y$ ), yang ditunjukkan oleh nilai P-values masing-masing sebesar 0,712 dan 0,238 ( $>0,05$ ). Namun demikian, kepuasan nasabah terbukti mampu memoderasi hubungan antara ketepatan waktu informasi dan loyalitas nasabah ( $Z \times X2 \rightarrow Y$ ) dengan nilai P-values sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat memperkuat pengaruh ketepatan waktu informasi terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disajikan oleh sistem perbankan, seperti informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami, maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah terhadap bank. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam model keberhasilan sistem informasi, kualitas informasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan penggunaan sistem informasi. Informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Rahmawati et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat dan dapat dipercaya mampu meningkatkan kepercayaan dan komitmen nasabah terhadap layanan bank.

### Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat memperhatikan kecepatan penyampaian informasi yang diberikan oleh sistem perbankan, seperti notifikasi

transaksi, informasi saldo, maupun laporan mutasi rekening. Informasi yang disampaikan secara tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap sistem layanan bank.

Menurut (Sidiq & Adhi, 2025), salah satu karakteristik informasi yang berkualitas dalam sistem informasi akuntansi adalah timeliness (ketepatan waktu), yaitu kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara cepat ketika dibutuhkan oleh pengguna. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Masuku et al., 2024) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna layanan perbankan digital.

#### **Pengaruh Keandalan Sistem terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sistem berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perbankan yang stabil, aman, dan jarang mengalami gangguan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Nasabah cenderung tetap menggunakan layanan bank yang memiliki sistem yang dapat diandalkan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem mencakup aspek keandalan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem. Sistem yang memiliki tingkat keandalan tinggi akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan digital (Baridwan, 2013). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Prayanthi et al., 2020) yang menunjukkan bahwa keandalan sistem berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada layanan mobile banking.

#### **Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh bank akan cenderung memiliki komitmen untuk terus menggunakan layanan tersebut. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Menurut (Kotler & Killer, 2012) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan nasabah, maka tingkat loyalitas nasabah akan meningkat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Bali, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

#### **Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, jelas, dan relevan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Nasabah yang memperoleh informasi yang dapat dipercaya akan merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi keuangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Information Quality* dalam model DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem (Susanto, 2017). Penelitian (Sidiq & Adhi, 2025) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

#### **Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu informasi belum tentu menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah. Nasabah kemungkinan lebih memperhatikan faktor lain seperti kemudahan penggunaan sistem, keamanan transaksi,

serta stabilitas sistem perbankan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Hafizha, S., Abdurrahman, Nuryani, S., H, 2019) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh karakteristik responden atau tingkat penggunaan layanan digital yang berbeda.

#### **Pengaruh Keandalan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang stabil dan dapat diakses dengan baik akan memberikan pengalaman positif bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Menurut (Endaryati, 2021), kualitas sistem merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi karena mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa keandalan sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **Moderasi Kepuasan Nasabah pada Hubungan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak memoderasi hubungan antara kualitas informasi akuntansi dan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap loyalitas nasabah terjadi secara langsung tanpa dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain, kualitas informasi yang baik secara langsung mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

#### **Moderasi Kepuasan Nasabah pada Hubungan Ketepatan Waktu Informasi terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara ketepatan waktu informasi dan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa ketika nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan, maka pengaruh ketepatan waktu informasi terhadap loyalitas nasabah akan menjadi lebih kuat. Kepuasan nasabah dapat memperkuat persepsi positif terhadap layanan perbankan sehingga meningkatkan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

#### **Moderasi Kepuasan Nasabah pada Hubungan Keandalan Sistem terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak memoderasi hubungan antara keandalan sistem dan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem secara langsung telah mampu meningkatkan loyalitas nasabah tanpa dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah. Nasabah cenderung tetap loyal ketika sistem yang digunakan dapat berfungsi dengan baik dan memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

#### **Implikasi Hasil Penelitian Bagi BSI Cabang Jambi**

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi pihak perbankan, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Jambi, dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah melalui pengelolaan sistem informasi dan kualitas layanan. Pertama, pihak bank perlu meningkatkan kualitas informasi akuntansi yang disajikan kepada nasabah, seperti memastikan informasi saldo, mutasi transaksi, dan laporan keuangan yang ditampilkan pada layanan digital banking bersifat akurat, jelas, dan mudah dipahami. Informasi yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan sehingga dapat mendorong terbentuknya loyalitas nasabah. Kedua, pihak bank perlu memperhatikan ketepatan waktu

penyampaian informasi, seperti notifikasi transaksi, pembaruan saldo, serta informasi layanan lainnya secara real time. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan pengaruh tersebut akan semakin kuat apabila nasabah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan bank. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan sistem dan respons layanan digital menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Ketiga, keandalan sistem perbankan digital juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah. Bank perlu memastikan bahwa sistem layanan digital seperti mobile banking dan internet banking memiliki tingkat stabilitas yang tinggi, aman, serta minim gangguan sistem. Sistem yang andal akan memberikan pengalaman layanan yang positif bagi nasabah dan meningkatkan kepercayaan mereka dalam melakukan transaksi keuangan melalui layanan digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem merupakan faktor strategis yang perlu diperhatikan oleh manajemen bank dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan dapat terus melakukan pengembangan dan evaluasi terhadap sistem informasi perbankan guna memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

## **KESIMPULAN**

Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Jambi. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS), diperoleh beberapa temuan utama. Yaitu, kualitas informasi akuntansi, ketepatan waktu informasi, dan keandalan sistem terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik, penyampaian informasi yang tepat waktu, serta sistem yang andal mampu meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi dan keandalan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan ketepatan waktu informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, dalam pengujian efek moderasi ditemukan bahwa kepuasan nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas informasi akuntansi dan keandalan sistem terhadap loyalitas nasabah, namun kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara ketepatan waktu informasi dan loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah dapat memperkuat pengaruh ketepatan waktu informasi dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi akuntansi pada sektor perbankan, khususnya dalam menjelaskan hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Temuan penelitian ini juga menambah literatur mengenai peran kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara faktor sistem informasi dan loyalitas pengguna layanan perbankan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk terus meningkatkan kualitas informasi akuntansi yang disajikan kepada nasabah, memastikan ketepatan waktu penyampaian informasi transaksi, serta menjaga keandalan sistem layanan digital perbankan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

## DAFTAR REFERENSI

- Kotler, P., & Killer. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Practice Hall.
- Amalia,. M,. S,. Pratomo,. D, . (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Proceeding Of Management*, 3(2), 1516–1522.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1>
- Baridwan, Z. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat.
- Endaryati, E. (2021). Sistem Informasi Akuntansi. In *Sistem Informasi Akuntansi*.
- Februdianto,. L, . dkk. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada bengkel toyota auto2000 sutoyo malang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.32815/jubis.v4i2.1979>
- Gunistiyo, dkk. (2024). *METODOLOGI PENELITIAN MODERN : Panduan SmartPLS*. Badan Penerbit Universitas Pancasakti Tegal.
- Hafizha,. S,. Abdurrahman,. Nuryani,. S,. H, . (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Ekxpress. *Jurnal Manajelem Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hair , J. F., Black , W. C.,Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis (Seventh ed.)*. United Kingdom: Pearson Education Lim-ited.
- Hardani, D. (2020). *Research Methodology* (A. Husnu Abadi, A.Md. (Ed.); Cetakan 1.). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Kharpah,. S,. Nasution,. M, . (2025). Pengaruh Kualitas Informasi AKuntansi dan Transaction Fee Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Link Di Pajak Horas Siantar Barat. *Majalah Ilmiah Warta Dharmawangsa*, 19(April), 845–854. <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/wdw.v19i2.6304>
- Krismiaji. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. UPP STIM YKPN.
- Kurniawan, T. A. (2020). *Sistem informasi akuntansi dengan pendekatan simulasi*. Deepublish.
- Laily, A., & Reno, S. (2026). Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Menggunakan Tuqu. *Digital Business Economics Cakrawala (JEBISCA)*, 1(1), 20–29.
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.19>
- Acknowledgment A
- OJK. (n.d.). <https://www.ojk.go.id/>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System User Satisfaction. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1–11.
- Rahmawati, A., Purbawati, D., Listyorini, S., Bisnis, D. A., & Diponegoro, U. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(4), 823–834. <https://doi.org/10.14710/jiab.2024.43390>
- Rashid, F. (2022). *Research Methodology* (Cetakan 1). IAIN Kediri Press.
- Rudini,. A, . (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA

- Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 39–49.
- Rukmiyati, S., M., N., Buddiarta, K., I., . (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1, 115–142.
- Sari, D. (2022). *SISTEM INFORMASI AKUNTANSI*. Tangguh Denara Jaya.
- Setiabudhi, H., . dkk. (2025). *Analisis Data Kuantitatif Dengan Smart PLS4* (I. P. H. H. Duari (Ed.)). Borneo Novelty Publishing.
- Sidiq, F., & Adhi, D. K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Software Accurate Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah, Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan AKuntansi*, 04(01), 9–17. <https://doi.org/10.34152/emba.v3i3.1227>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi AKuntansi (Pemahaman Konsep Secara Terpadu)*.
- Wati, E. F., Jaya, T. I., & Sudrajat, B. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Warnet. *Innovative Creative and Information Technology*, 2(1), 80–87.
- Zahra, S., . dkk. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Shopee Express Di Kota Serang. *Prosiding The 2nd National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 109–122. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v2i1.71>