

ABSTACT

This research aims to know the influence of system quality, information quality dan trust. The object for this research is the cudtomer PT. Insurance Manulife Branch Jakarta Syailendra. This research was done to 100 respondents by using qualitative-descriptive approach. Data were analysed by structural positive and equation model (sem) usinng Partial Least Square (smartPLS 3.0.M3) in order to test all the relationship between variables in the model. The result of this research shows that sytem quality, information quality and trust had positive and significantly influence to the satisfaction users of application MiAccount at PTInsurance Manulife. It has proven from the result of T test shows significant point of three independent variables that support the hypothesis. the accepted assumption is, there is positive and significantly influence between system quality, quality information and trust on user satisfaction of application MiAccount at PT Insurance Manulife Branch Jakarta Syailendra.

Keywords : *system quality, information quality, trust, customer satisfaction*



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MiAccount*. Objek penelitian ini adalah nasabah PT Asuransi Jiwa Manulife Branch Jakarta Syailendra sebagai pengguna aplikasi *MiAccount*. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dianalisis dengan menggunakan aplikasi Structural *Positive and Equation Model* (SEM) *PartialLeast Square (smartPLS 3.0.m3)* untuk menguji semua hubungan antara variabel dalam model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MiAccount* PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Hal ini dibuktikan dari hasil uji T yang menunjukkan hasil nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MiAccount* PT Asuransi Jiwa Manulife Branch Jakarta Syailendra.

kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna.

