

## **ABSTRACT**

*Along with the development of Islamic banking in West Java which is also in line with national development trend, we need to realize the importance of the role of accounting information systems to produce quality information. In addition to accounting information system that is built properly to increase productivity, it is also needed to eliminate activities that don't have benefit (added value) and improve service as well as customer's satisfaction. The purpose of this research is to: (1) analyze and gather evidence regarding the quality of accounting information systems, accounting information quality, service quality and user satisfaction in Islamic Commercial Banks in Bandung; (2) analyze and gather evidence regarding influences of accounting information systems quality to users' satisfaction; (3) analyze and gather evidence regarding influences of accounting information quality to users' satisfaction; (4) analyze and gather evidence regarding influences of services quality to users' satisfaction; and (5) analyze and gather evidence regarding influences of accounting information systems quality, accounting information quality, and services quality to users' satisfaction.*

*The method used is descriptive and verivactory method with approach based on the survey on the whole Islamic Commercial Banks in Bandung. The population in this study is all Islamic Commercial Banks in Bandung which is as much as twelve banks. The type of data used is primary data with questionnaires, and secondary data. The analytical tool used is multiple regression.*

*Results of this study are that (1) the quality of accounting information systems, the quality of accounting information, and the quality of services at the Islamic Commercial Banks in Bandung are categorized good; (2) the quality of accounting information systems gives significant impact on user satisfaction, with the effect of 47,6%; (3) the quality of accounting information gives significant effect on user satisfaction, with the effect of 23,6%; (4) the quality of service gives significant impact on user satisfaction, with the effect of 28,1%; (5) the quality of accounting information systems, accounting information quality, and service quality significantly influence user satisfaction. The influence is as highly as 99,3%. The remaining 0,7% can be explained by other variables that are not examined in this study.*

*Keywords: accounting information system, accounting information, services, user satisfaction*

## ABSTRAK

Seiring perkembangan perbankan syariah di Jawa Barat yang juga sejalan dengan *trend* perkembangan nasional, perlu disadari bahwa pentingnya peran sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas. Selain itu sistem informasi akuntansi yang dibangun dengan baik dan benar dapat meningkatkan produktivitas, menghilangkan kegiatan yang tidak memiliki manfaat (nilai tambah) dan meningkatkan layanan serta kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, kualitas jasa, dan kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung; (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung; (3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung; (4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa perbankan terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung; (5) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

Metode yang digunakan penulis yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan survei pada Seluruh Bank Umum Syariah di Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Bank Umum Syariah di Bandung yang berjumlah 12 bank. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan kuesioner dan data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini yaitu (1) kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, kualitas jasa, dan kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung termasuk kedalam kategori baik; (2) Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) Kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (4) Kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (5) Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, dan kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : sistem informasi akuntansi, informasi akuntansi, jasa, kepuasan pengguna