

ABSTRAK

Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padangpada Penggunaan BRIZZI Trans Padang

Oleh: Renti Jasia Putri

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (2) pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (3) pengaruh kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (4) pengaruh keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padangpada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Padang yang aktif semester Januari-Juni 2021 dari BP 2016-2020. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang dan dipilih dengan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Data yang digunakan adalah jenis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Metode analisis yang peneliti gunakan adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan menggunakan SPSS 18.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang, (3) kepercayaan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang tidak memperkuat pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan, dan (4) kepercayaan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang tidak memperkuat pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan.

Kata Kunci : Kecepatan Layanan, Keamanan Sistem Informasi, Kepuasan, Kepercayaan.