

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa dimensi atau variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan aplikasi penjualan tiket *Rail Ticketing System* terhadap kepuasan pengguna (studi kasus di PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai PT.KAI (Persero) DAOP 2 Bandung. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi berganda model regresi linier berganda yang telah melewati empat pengujian asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Sebelum keempat pengujian tersebut, seluruh hasil kuesioner dari responden telah dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t).

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: DeLone dan McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *Rail Ticketing System*