

ABSTRAK

Kepuasan pengguna merupakan dimensi penilaian pengguna sebagai respon dari pemakaian suatu sistem informasi yang bersifat kepuasan subjektif. Rasa puas pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi dapat terwujud melalui kesuksesan sistem informasi. Maka pengukuran kesuksesan sistem penting untuk dilakukan mengingat kepuasan pengguna merupakan tujuan dari setiap perusahaan.

Pengukuran kesuksesan sistem dapat dilakukan dengan berbagai model salah satunya model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean, model tersebut akan digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi pembayaran pada layanan Go-Pay yang terdapat di aplikasi Go-Jek.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah iterasi. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara simultan berpengaruh secara signifikan. Secara parsial variabel kualitas kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Kesuksesan Sistem, Model Kesuksesan Delone & McLean.