

## ABSTRAK

*E-commerce* adalah perdagangan elektronik, sebuah pemasaran barang atau jasa dengan sistem elektronik melalui internet. Salah satu e-commerce C2C yang mengharuskan penjual terlebih dulu menyelesaikan proses verifikasi adalah Elevenia. Elevenia mengalami penurunan *ranking* aplikasi pada *PlayStore* dari kuartal I tahun 2017 sampai akhir kuartal IV tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara awal ditemukan permasalahan mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tanggapan dan seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna aplikasi Elevenia.

Dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian menggunakan teori kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dari Delone dan McLean (2016) dengan masing – masing dimensinya serta akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 8 indikator pernyataan pada variabel kualitas informasi, 7 indikator pernyataan pada variabel kualitas sistem, 5 indikator pernyataan pada variabel kualitas layanan dan 6 indikator pernyataan pada variabel kepuasan pengguna menggunakan skala likert dan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, hasil penelitian, artikel internet yang relevan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas informasi berada pada kategori tidak baik dengan persentase 51,4%, variabel kualitas sistem berada pada kategori tidak baik dengan persentase 51,2%, variabel kualitas layanan berada pada kategori tidak baik dengan persentase 51,7% dan variabel kepuasan pengguna berada pada kategori tidak baik dengan persentase 50,9%. Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas informasi memberikan pengaruh sebesar 20%, variabel kualitas sistem memberikan pengaruh sebesar 35,3%, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 16% dengan pengaruh simultan sebesar 71,3% terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan Elevenia dapat lebih memperhatikan, meningkatkan dan melakukan pengembangan aplikasi Elevenia sehingga apabila semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.

**Kata kunci:** *E-Commerce*, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna