

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini, perkembangan dunia digital begitu pesat dan sangat memudahkan penggunanya dalam melakukan hal apapun. Salah satunya adalah dalam belanja *online*, dimana saat ini konsumen menginginkan sesuatu yang praktis dan mudah. Hal itu membuat *e-commerce* menciptakan aplikasi *mobile* yang dapat di unduh di ponsel untuk memudahkan penggunanya dalam berbelanja *online*. Berrybenka, sebagai salah satu *e-commerce* yang bergerak di bidang *fashion* juga menerapkan penggunaan aplikasi *mobile* untuk kenyamanan konsumennya. Namun, masih ada permasalahan yang dialami oleh Berrybenka terkait dengan sistem pada aplikasi *mobile*-nya, kecepatan akses yang lambat membuat konsumennya merasa tidak nyaman menggunakan aplikasi Berrybenka ini, informasi yang kurang *detail* mengenai informasi produk, dan keluhan dari konsumen yang ditanggapi kurang serius oleh pihak Berrybenka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Berrybenka di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal, dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Berrybenka yang berdomisili di Kota Bandung dengan sampel sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen. Kemudian Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan atau menyeluruh.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen