

## ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis berkembang semakin pesat. Seiring berjalannya waktu perkembangan bisnis mengambil peranan yang sangat penting dalam aktivitas kehidupan manusia. Saat ini di Indonesia salah satu jenis bisnis yang sedang berkembang pesat yaitu bisnis *e-commerce*. *E-commerce* adalah transaksi bisnis yang dilakukan menggunakan media internet dan perangkat-perangkat yang terintegrasi dengan internet antara organisasi dengan individu. Salah satu perusahaan *e-commerce* di Indonesia yang berbentuk C2C adalah Olx. Olx merupakan salah satu media yang menyediakan bagi para pengguna untuk memasang iklan untuk dapat dengan cepat menjual barangnya, sekaligus menjadi media bagi pembeli untuk mencari beragam produk barang bekas dan barang baru untuk kebutuhannya. seperti produk handphone murah, komputer, *fashion*, mobil bekas, motor, rumah dan properti, peralatan rumah tangga, aneka jasa, dan juga lowongan kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olx”

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* jenis *sampling purposive*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variable kualitas informasi dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $3,756 > t$  tabel  $1,6609$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya kualitas informasi berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Olx. Pengaruh secara parsial, variable kualitas sistem dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $2,917 > t$  tabel  $1,6609$  dengan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Artinya kualitas sistem berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Olx. Dan pengaruh secara parsial kualitas layanan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $4,626 > t$  tabel  $1,6609$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya kualitas layanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Olx.

Bedasarkan hasil Koefisiensi Determinasi besarnya pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Olx sebesar

51,3% sedangkan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna