

ABSTRAK

Di era digital masa kini, semua kegiatan sudah didominasi oleh teknologi. Maka kebutuhan manusia akan bertambah dan membawa banyak perubahan dalam segala aktivitas serta menjadikan masyarakat berkeinginan memenuhi kebutuhan dengan efektif dan efisien. Seperti pada contohnya, perlahan-lahan transaksi pembayaran mulai beralih dari pembayaran konvensional menjadi digital. Salah satu pembayaran digital yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah aplikasi LinkAja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja. Penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dan analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Sedangkan alat analisis yang digunakan dengan bantuan SPSS versi 20. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji Analisis Regresi Berganda.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan Teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan kriteria menggunakan aplikasi LinkAja, berusia diatas 17 tahun, dan pernah menggunakan aplikasi LinkAja untuk berbelanja di merchant.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Sistem (Y) berada pada kategori kurang baik. Hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) LinkAja baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi diperoleh sebesar 88,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) LinkAja sebesar 88,4%. Sedangkan sisanya senilai 11,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan konsumen, *Mobile payment*, LinkAja