

ABSTRAK

OVO merupakan aplikasi dompet digital yang dikelola oleh PT Visionet Internasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO di Jawa Barat.

Objek dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi OVO di Jawa Barat. Metode pengumpulan data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap pengguna aplikasi OVO di Jawa Barat sebanyak 385 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 17 pernyataan dengan skala likert 6 poin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besarnya nilai koefisien determinasi untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah 65,9%.

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