ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan pada zaman sekarang, pertumbuhan teknologi khususnya internet akan berkembang dengan cepat, khususnya pada negara di Indonesia. Melihat negara Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki kecepatan dalam hal pertumbuhan internet dan pertumbuhan *e-commerce*, sehingga tidak sedikit pula perusahaan memanfaatkan perkembangan tersebut untuk membuat aplikasi *e-commerce* atau elektronik perdagangan tersebut contohnya seperti Shopee. Aktivitas pelanggan dalam penggunaan *e-commerce* tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas sistem, sehingga apabila kualitas pelayanan dan kualitas sistem yang diberikan *e-commerce* tersebut sudah baik maka akan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* Shopee di Kota Bandung. Populasi dan sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee di Kota Bandung dan jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada variabel kualitas pelayanan pada peneliti diukur melalui lima dimensi yaitu berwujud, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Untuk variabel kualitas sistem memiliki empat dimensi yaitu waktu respon, keandalan sistem, integrasi sistem, dan kemudahan akses. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan memiliki tiga dimensi yaitu konfirmasi harapan, niat beli ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan.

Temuan dalam penelitian ini adalah berdasarkan analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan dimensi yang paling mempengaruhi adalah dimensi berwujud, untuk variabel kualitas sistem dimensi yang paling mempengaruhi adalah dimensi kemudahan akses, dan untuk variabel kepuasan pelanggan dimensi yang paling mempengaruhi adalah dimensi konfirmasi harapan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas sistem, kepuasan pelanggan.