

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik, khususnya dalam hal *System Quality* dan *Information Quality*, guna memenuhi ekspektasi pengguna yang semakin tinggi. Gramedia Digital sebagai *platform* penyedia buku digital dituntut untuk menyediakan sistem aplikasi yang andal, informasi yang relevan dan akurat, serta layanan elektronik yang berkualitas demi menciptakan kepuasan pengguna secara optimal. Kualitas- kualitas ini menjadi krusial dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital. Analisis dilakukan secara parsial maupun simultan guna mengetahui variabel mana yang memberikan pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini juga mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan layanan aplikasi digital.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Gramedia Digital, dan diolah menggunakan *software* SPSS versi 26. Penelitian ini fokus pada pengukuran hubungan antar variabel independen dan variabel dependen secara statistik untuk memperoleh hasil yang objektif dan terukur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari ketiga variabel tersebut, *Information Quality* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, disusul oleh *System Quality* dan *E-Service Quality*. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,611 dan *Adjusted R-Square* sebesar 0,608 menunjukkan bahwa berkisar 60,8%-61,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi layanan digital dengan menyoroti pentingnya integrasi kualitas sistem, informasi, dan layanan elektronik. Disarankan kepada pengelola Gramedia Digital untuk terus meningkatkan kualitas sistem dengan mengutamakan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan, agar mampu mengoptimalkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: *E-Service Quality*, Gramedia Digital, *Information Quality*, Kepuasan Pengguna, *System Quality*.