

HALAMAN ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa dimensi atau variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan aplikasi *Rail Ticket System (RTS)* terhadap kepuasan pengguna (Studi Kasus pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas loket dan pegawai *customer service* sebagai pengguna aplikasi RTS yang paling sering berinteraksi langsung dengan aplikasi RTS. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *judgement sampling*, dengan kriteria pendidikan minimal SMA dan telah menempuh masa kerja minimal satu tahun. Jumlah sampel yang telah memenuhi syarat sebesar 39 orang responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model regresi linier berganda yang telah melewati empat pengujian asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Sebelum keempat pengujian tersebut, seluruh hasil kuesioner dari responden telah dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t).

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: DeLone dan McLean, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *Rail Ticket System (RTS)*.

