

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Indonesia, telah mengubah pola konsumsi Masyarakat. Situs belanja online, seperti Bukalapak, menjadi alternatif utama bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Pada tahun 2021 Bukalapak pernah menduduki peringkat 4 dalam jumlah kunjungan e-commerce, namun Bukalapak mengalami penurunan peringkat dan jumlah kunjungan situs pada tahun 2023. Saat e-commerce lain memperoleh kenaikan jumlah kunjungan e-commerce, Bukalapak mengalami penurunan jumlah kunjungan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial, maupun secara simultan di Bukalapak.

Populasi dalam penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan dan bertransaksi di Bukalapak dengan minimal usia responden 17 tahun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory* dan telah melalui serangkaian pengujian yang meliputi uji validitas, realibilitas, regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis yang terbagi menjadi uji t, uji f dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang mengungkapkan adanya pengaruh positif kualitas layanan dan kualitas informasi secara parsial dan berpengaruh secara positif secara simultan diantara keempat variabel tersebut. Berdasarkan analisis regresi linear berganda, penelitian ini memperoleh persamaan  $Y = 2354 + 0.257X_1 + 0.072X_2 + 0.336X_3$ . pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) merepresentasikan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 66,3%, sedangkan 33,7% lainnya dipengaruhi faktor lain.

Setelah dilakukan penelitian, adapun saran yang diberikan agar Bukalapak terus meningkatkan kualitas layanan dengan meningkatkan keamanan transaksi pelanggan, meningkatkan kualitas informasi dengan menyajikan tampilan informasi yang lebih baik, memberikan promo dengan kategori yang dibutuhkan perempuan pada umumnya, serta mempertahankan dan meningkatkan kualitas sistemnya secara konsisten.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kepuasan Pengguna, Bukalapak**