

ABSTRAK

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Perkembangan sistem informasi tersebut akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya yang dapat memberikan kesuksesan terhadap sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi. Penggunaan dan kemajuan teknologi sistem informasi tidak hanya membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan melainkan juga membawa pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek dalam pengelolaan bisnis.

Salah satu fenomena yang menarik dari perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah internet sebagai media baru yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern saat ini. Media baru seperti internet merupakan sebuah media yang dapat menggeser media tradisional seperti Televisi, Radio, karena media baru bersifat interaktif sehingga diminati oleh banyak orang. Internet sebagai media komunikasi yang diminati orang karena beberapa kelebihan seperti mudah, cepat dan tepat, (Panggabean, 2014).

Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan didapat kesimpulan H_a diterima dikarenakan F hitung lebih besar daripada F tabel ($28.183 > 3.09$), yang artinya *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk pengujian hipotesis secara Parsial didapat kesimpulan. H_a diterima, dikarenakan pada variabel *Usability Quality* sendiri nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($2.724 > 2.722$) yang artinya *Usability Quality* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan pada variabel *Information Quality* t hitung tidak lebih besar dari t tabel ($-0.821 < 2.722$) yang artinya *Information Quality* tidak terlalu begitu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kemudian pada variabel *Service Interaction Quality* t hitung lebih besar daripada t tabel ($4.926 > 2.722$) yang artinya *Service Interaction Quality* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Kata Kunci : *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, **Kepuasan Pengguna**