

## ABSTRAK

Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dengan cara kepuasan pengguna selain dengan bantuan penilaian pemenuhan suatu sistem. Penggunaan adalah tingkat penting keberhasilan sistem informasi, terutama mengingat fakta bahwa penggunaan lebih sering sukarela. Kepuasan dapat dipenuhi dari kualitas tinggi dan kesesuaian harapan seseorang. Pengukuran kesuksesan sistem dapat dilakukan dengan berbagai model salah satunya model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan pada sistem informasi pembayaran pada layanan ShopeePay yang terdapat di aplikasi Shopee.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *quota sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 300 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara simultan berpengaruh secara signifikan. Secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan.

**Kata Kunci:** Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Penggunaan, Kesuksesan Sistem, Model Kesuksesan Delone & McLean