

Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus KitaLulus)**Adrian Senoaji Teguh Yudhoyono¹,**^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

ladsenoaji@students.telkomuniversity.ac.id,

2arfivegandhi@telkomuniversity.ac.id, 3angelina@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pada era digital saat ini, lowongan pekerjaan juga semakin banyak dicari oleh kalangan jobseeker di Indonesia. Lowongan pekerjaan secara daring juga semakin berkembang dan banyak platform yang mempersiapkan seperti KitaLulus. Oleh karena itu KitaLulus hadir sebagai platform untuk mencari informasi-informasi seputar perusahaan yang sedang membuka lowongan pekerjaan. Berdasarkan survey pra-riset sebanyak 11 dari 20 orang kecewa terhadap platform KitaLulus dikarenakan tidak memenuhi ekspektasi mereka karena tidak merasa kemudahan kala mengunggah dokumen-dokumen seperti Curriculum Vitae (CV) karena koneksi yang mudah terputus dan ketika melaksanakan update aplikasi dibutuhkan login mengalami kendala akun belum terdaftar yang sebelumnya sudah terdaftar. Melalui penelitian ini penulis memanfaatkan analisa regresi linier berganda dengan menghitung dua variabel independen Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Pada variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki 5 dimensi untuk melaksanakan pengukuran, yakni Ease of Use, Response Time, Reliability, Flexibility, dan Security. Pada variabel Kualitas Informasi memperoleh tiga dimensi untuk dilaksanakan pengukuran, yakni Relevancy, Accuracy, dan Timeliness. Sedangkan pada variabel Kepuasan Pelanggan memiliki tiga dimensi untuk dilaksanakan pengukuran, yakni Kepuasan Informasi, Kepuasan Menyeluruh, dan Keinginan Berulang. Setelah melakukan penelitian dan apabila nilai kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara negatif atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan maka akan dilakukan perbaikan berupa perbaikan *prototype* yang diharapkan dapat meningkatkan nilai pada variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan(Y).

Kata kunci : Kualitas sistem, kualitas informasi, Kepuasan Pelanggan, regresi linier berganda