

ABSTRAK

Willy MD Pratama,2021.Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Dan Informasi Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan pengguna Dikota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Pengguna mobile Gojek di kota Padang, belum ada penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi dan pemahaman mengenai keefektifan sistem teknologi Gojek dikalangan pengguna. Tujuan penelitian ini yakni: 1) Mengetahui kualitas sistem (*system quality*) aplikasi mobile Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile Gojek, 2) mengetahui seberapa besar pengaruh aplikasi mobile Gojek yang dilihat dari faktor *isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakai dan ketepatan waktu* 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) aplikasi mobile Gojek terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile Gojek. Metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket. Populasinya adalah pengguna dan driver gojek. Sampel yang digunakan sebanyak 97 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *content, accuracy, format, easy to use* dan *timeless* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi secara simultan baik untuk responden pengguna maupun driver gojek.

***Kata kunci* : kualitas sistem, layanan, informasi, gojek, kepuasan.**