

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna, (study pada pengguna aplikasi OVO di kota Surabaya). Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuisisioner yang berupa angket dan di sebarakan berdasarkan tujuan penelitian. Responden yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 115 responden. Menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, untuk metode yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.0.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *P-Value* 0,372 dengan hasil ditolak. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *P-Value* 0,003 dengan hasil diterima. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *P-Value* 0,233 dengan hasil ditolak, sedangkan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *P-Value* 0,012 dengan hasil diterima dan yang terakhir yaitu manfaat bersih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *P-Value* 0,003 dengan hasil diterima.

Kata Kunci: *Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Pengguna, Mnafaat Bersih dan Kepuasan Pengguna.*