

## ABSTRAK

Tahun 2014 pengguna internet di Indonesia mencapai 88,1 juta, mengalami pertumbuhan 16,2 juta pengguna, yaitu dari 71,9 juta pengguna menjadi 88,1 juta pengguna. Salah satu pemanfaatan internet adalah untuk mencari berita/informasi barang atau jasa. Menurut riset Nilsen 2014, Pengguna digital Indonesia menikmati *online shopping*, khususnya membaca ulasan dan mencari informasi mengenai produk dan jasa secara *online* karena konsumen digital memandang internet sebagai sarana untuk mengecek produk/jasa dan memberikan informasi sebelum mereka melakukan pembelian. Namun masih ada permasalahan yang dialami Lazada mengenai sistem keamanan website Lazada masih rentan, sehingga membuat konsumen Lazada merasa khawatir ketika akan berbelanja lagi, informasi yang tersedia dalam *website* Lazada.co.id tidak sesuai dengan yang pelanggan terima dan keluhan konsumen yang kurang ditanggapi serius oleh pihak Lazada tanpa memberikan solusi kepada konsumen. Sehingga permasalahan tersebut menjadi tantangan untuk Lazada.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Lazada di Indonesia.

Teknik sampling menggunakan tehnik *non probability sampling* dan teknik pengambil sampel dengan cara *purposive sampling*. Sampel pada penelitian diukur dengan pendekatan Bernoulli dan sampel yang diambil sebesar 400 responden. Kuesioner disebar melalui Grup Facebook Lazada Indonesia..

Setelah melakukan penelitian didapatkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 24,7%, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 35,2%, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 50,1%. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 80,6%.

Kata Kunci : *e-commerce*, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi