

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh kualitas *website E-Commerce* terhadap manfaat pengguna yang selanjutnya akan berdampak pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang diberikan *website* kepada penggunannya. Data yang diperoleh melalui survey dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 150 responden mahasiswa Universitas Mercu Buana Program Kelas Karyawan (PKK). Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi liner berganda dengan menggunakan SPSS 17.0.

Hasil pengujian secara keseluruhan menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat pengguna yang nantinya berdampak pada manfaat yang akan dirasakan secara langsung oleh para pengguna. Namun jika dilihat pada hasil yang dilakukan secara satu per satu/parsial, menunjukkan hanya kualitas sistem saja yang mempengaruhi manfaat pengguna.

Kata kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan manfaat pengguna.