ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetetahui pengaruh Faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi pemesanan *e-ticket* dan dampaknya pada *net benefit* (Studi kasus pada situs *website* Traveloka). Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, keamanan, privasi, kepuasan pengguna, dan *net benefit*. Responden penelitian ini adalah masyarakat yogyakarta, yang pernah menggunakan Traveloka. Jumlah sampel penelitian ini adalah 151 orang dengan teknik *pupose sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *path analisys*.

Hasil penelitian yang didapat menunjukan : (a) Kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. (b) Kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang memiliki signifikansi terhadap kepuasan pengguna. (c) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang memiliki signifikansi terhadap kepuasan pengguna. (d) Keamanan memberikan hasil yang tidak terdukung, artinya bahwa keamanan tidak terbukti mempengaruhi *net benefit*. (e) Privasi memiliki pengaruh positif yang memiliki signifikansi terhadap *net benefit*. (f) Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang memiliki signifikansi terhadap *net benefit*.

Kata kunci : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, keamanan, privasi, kepuasan pengguna, *net benefit*.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of factors that influence ordering application e-ticket usage and its impact on net benefits (Case study on the Traveloka website). The variables in this study are information quality, system quality, service quality, security, privacy, user satisfaction, and net benefits. The respondents of this study were the people of Yogyakarta, who had used Traveloka. The total sample of this study was 151 people with the pupose sampling technique. The analysis technique in this study uses path analisys.

The results of the research obtained showed: (a) The quality of information proved to have a significant positive influence on user satisfaction. (b) The quality of the system has a positive influence that has significance to user satisfaction. (c) Service quality has a positive influence that has significance to user satisfaction. (d) Security provides unsupported results, meaning that security is not proven to affect net benefits. (e) Privacy has a positive influence that has significance to the net benefit. (f) User satisfaction has a positive influence that has significance to the net benefit.

***Keywords**: information quality, system quality, service quality, security, privacy, user satisfaction, net benefit.*