

ABSTRAK

Digitalisasi pada masa sekarang sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Menurut Siregar (2019) digitalisasi merupakan suatu proses perubahan sifat yang mulanya berbentuk fisik dan analog berubah menjadi virtual dan digital. Digitalisasi berkembang juga pada bidang industri sebagai bentuk kemajuan zaman modern. Pada aplikasi Rumah123.com ditemukan berbagai kendala terutama pada fitur yang bisa dibilang tidak berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari ulasan konsumen yang telah menginstall aplikasi Rumah123.com dimana pengakses kesulitan saat ingin memasuki aplikasi, kemudian kendala ketika ingin memposting properti dan masih banyak kendala lainnya Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi Rumah123.com atas kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan dimensi kepuasan pelanggan. $X_{\text{dimensi}} = (3,50 + 3,46 + 3,17 + 3,46 + 3,44) / 5 = 3,40$ Diketahui perhitungan rata-rata 5 dimensi kualitas layanan sebesar 3,40. Nilai tersebut tergolong sangat baik dalam rentang skala nilai (3,25-4,00). Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Rumah123.com sangat baik menurut pengguna.

Kata Kunci: *Kualitas layanan.*