

## INTISARI

GoPay merupakan salah satu layanan *mobile payment* yang berkembang pesat di Indonesia, dengan pengguna yang beragam dari berbagai kalangan. Meskipun pertumbuhannya signifikan, GoPay masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kendala dalam proses transaksi, persepsi pengguna terhadap keamanan, ketidakpuasan pengguna terkait kemudahan penggunaan dan manfaat yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan GoPay dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada responden yang menggunakan GoPay secara aktif. Analisis data dilakukan dengan menguji hubungan antar variabel dalam TAM dengan 5 hipotesis terdiri 5 variabel yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use* sebagai variabel *independent* dan *User Satisfaction* sebagai variabel *dependent*. Penelitian ini menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dengan teknik *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan *software SmartPLS versi 4.1.0.3*, dengan sampel sebanyak 392. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima, terutama hasil hipotesis variabel *Perceived Usefulness* dan *Actual System Use* terhadap variabel *User Satisfaction* yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan hipotesis lainnya.

Kata kunci: GoPay, *Mobile Payment*, *Technology Acceptance Model* (TAM), Kepuasan Pengguna, SEM-PLS.

## **ABSTRACT**

*GoPay is one of the rapidly growing mobile payment services in Indonesia, with a diverse user base from various backgrounds. Despite its significant growth, GoPay still faces several challenges, such as transaction process issues, user perceptions of security, and dissatisfaction related to ease of use and the benefits received. This study aims to analyze the level of user satisfaction with GoPay services and understand the factors influencing user satisfaction using the Technology Acceptance Model (TAM). The research adopts a quantitative approach, where data is collected through questionnaires distributed to respondents who actively use GoPay. Data analysis is conducted by examining the relationships between variables in TAM, with five hypotheses involving five independent variables: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual System Use, while User Satisfaction serves as the dependent variable. The collected data is analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS version 4.1.0.3, based on a sample of 392 respondents. The findings of this study indicate that all hypotheses are accepted, with Perceived Usefulness and Actual System Use having a greater impact on User Satisfaction compared to the other hypotheses.*

*Keywords: GoPay, Mobile Payment, Technology Acceptance Model (TAM), User Satisfaction, SEM-PLS.*