

**PENGARUH *USABILITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE*
INTERACTION QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA APLIKASI GOPAY
(Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Skripsi



Disusun oleh

Adit Yunanto
22SB11A005

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**PENGARUH *USABILITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE*
INTERACTION QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PENGUNA APLIKASI GOPAY
(Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Adit Yunanto
22SB11A005

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH *USABILITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE INTERACTION QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI GOPAY
(Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adit Yunanto

22SB11A005

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 03 Agustus 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 12 Agustus 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.01.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH *USABILITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE*
INTERACTION QUALITY TERHADAP KEPUASAN**

PENGUNA APLIKASI GOPAY

(Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adit Yunanto

22SB11A005

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 12 Agustus 2026

Dr. Mugiarti, S.Pd., M.M.
NIDN. 0627118003

Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.
NIDN. 0623058502

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 12 Agustus 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Adit Yunanto
NIM : 22SB11A005
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis, dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 03 Agustus 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Adit Yunanto
NIM. 22SB11A005

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan, kekuatan, serta petunjuk dalam setiap langkah kehidupan.
2. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat terbesar dalam menyelesaikan pendidikan ini,
3. Untuk sahabat saya, Kevin, Fernan, Hendi, Dion, Abizard, dan almarhum Andrew, sahabat yang telah melalui suka-duka bersama selama perjalanan perkuliahan menjadi sebuah cerita yang sangat luar biasa.
4. Bapak/Ibu dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Bisnis Digital yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

Semoga segala kebaikan, doa, dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

HALAMAN MOTTO

“Kamu tidak pernah tahu yang terjadi di masa depan, jadi lakukan yang terbaik”

“You never know what the future holds, so just do your best”

Haechan - NCT



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* Terhadap Kepuasan Peengguna Aplikasi GoPay” dengan cukup baik untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana strata 1 (S1).

Skripsi ini dapat selesai berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang sudah membantu penulis dalam proses selesainya penulisan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Berlilana M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk memperoleh ilmu di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang membimbing kami dan memotivasi dalam penulisan agar menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi jurusan Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang sudah memberikan arahan dan motivasi yang baik sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
4. Dosen pembimbing Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si., dan Ibu Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom., terimakasih atas arahan dalam proses saya mengerjakan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

5. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik terimakasih telah memberikan motivasi dan membimbing kami dalam proses menyelesaikan perkuliahan.
6. Staff administrasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan pelayan akademik maupun non-akademik dengan baik selama masa studi.
7. Teman teman mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang membantu saya saat mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat di selesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mempersembahkan skripsi ini ke dalam tangan kasih Tuhan, dengan harapan semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan berguna bagi sesama demi keluhuran budi dan kemuliaan nama Tuhan.

Purwokerto, 04 Agustus 2026

Penulis