

ABSTRAK

Perkembangan *financial technology* (*fintech*) yang merupakan kombinasi antara layanan keuangan dan teknologi yang bertujuan untuk menyederhanakan transaksi, meningkatkan efisiensi, serta menyediakan akses yang lebih luas kepada layanan keuangan seperti dompet digital. Dompet digital sangat berkembang pesat di Indonesia, salah satunya adalah Gopay yang terhubung dengan berbagai layanan transaksi keuangan. Keunggulan yang diberikan adalah penggunaannya yang praktis, hingga mempermudah transaksi keuangan. Namun, selain keunggulan yang ditawarkan, ada pula permasalahan yang dihadapi pengguna, dimana aplikasi sering eror, saldo sering tidak masuk saat *top up* atau transfer, informasi status tidak jelas, waktu penyelesaian masalah yang lama, hingga penanganan *customer service* yang lambat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *usability*, *informasi quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay pada mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model WebQual 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *usability* dan *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay. Sementara variabel *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, variabel *usability*, *informasi quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GoPay.

Kata kunci: WebQual 4.0, *usability*, *informasi quality*, *service interaction quality*, kepuasan pengguna, GoPay.

ABSTRACT

The development of financial technology (fintech) a combination of financial services and technology aimed at simplifying transactions, improving efficiency, and providing broader access to financial services such as digital wallets. Digital wallets have grown rapidly in Indonesia; one example is GoPay, which is connected to various financial transaction services. Its advantages include practicality and the ease it brings to financial transactions. However, in addition to these benefits, users also face challenges, such as frequent app errors, balances not reflecting after top-ups or transfers, unclear status information, long problem-resolution times, and slow customer service response. This study aims to analyze the influence of usability, information quality, and service interaction quality on GoPay app user satisfaction among students at Amikom University in Purwokerto using a quantitative approach with the WebQual 4.0 model. The results indicate that the variables of usability and service interaction quality have a positive and significant influence on GoPay app user satisfaction. Meanwhile, the information quality variable did not have a significant effect on user satisfaction. Collectively, the variables of usability, information quality, and service interaction quality had a significant effect on user satisfaction with the GoPay app.

Keywords: WebQual 4.0, usability, informasi quality, service interaction, user satisfaction, GoPay.