

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL APLIKASI GOPAY PADA GENERASI Z

Oleh

Kartika Imelda Paksi

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong masyarakat untuk beralih ke metode pembayaran non-tunai, salah satunya melalui dompet digital. GoPay sebagai salah satu layanan dompet digital terpopuler di Indonesia, memiliki pengguna yang dominan berasal dari Generasi Z. Penulisan laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay pada kalangan Generasi Z dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada responden berusia 17 hingga 27 tahun yang merupakan pengguna aktif GoPay. Variabel yang diteliti meliputi kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta kecepatan dan efisiensi. Hasil penulisan laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan GoPay dalam aktivitas transaksi harian. Fitur keamanan, kemudahan akses, dan efisiensi waktu menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Dengan demikian, GoPay dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna Generasi Z dalam bertransaksi digital secara praktis dan aman.

Kata Kunci : Dompet Digital *GoPay*, Kepuasan Pengguna, Generasi Z, Transaksi Digital

***ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL APLIKASI GOPAY
PADA GENERASI Z***

By

Kartika Imelda Paksi

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged society to shift toward cashless payment methods, one of which is through digital wallets. GoPay, as one of the most widely used digital wallet services in Indonesia, is predominantly used by Generation Z. This final project aims to analyze user satisfaction with the GoPay application among Generation Z using a descriptive quantitative approach. Data was collected through an online questionnaire distributed to respondents aged 17 to 27 who are active GoPay users. The variables examined include user satisfaction, security and privacy, as well as speed and efficiency. The results of this study indicate that most respondents are satisfied with using GoPay for daily transactions. Security features, ease of access, and time efficiency are the main factors influencing satisfaction levels. Thus, GoPay is considered to have successfully met the needs of Generation Z users in conducting practical and secure digital transactions.

Keywords: Digital Wallet GoPay, User Satisfaction, Generation Z, Digital Transactions

