

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN

TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* GOPAY

(Studi Kasus Pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Maria Katarina Beka

222314005

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2026

Peningkatan dalam menggunakan *E-Wallet* sebagai alat pembayaran di Indonesia semakin berkembang. Perkembangan ini juga diikuti dengan transaksi uang elektronik yang meningkat dari tahun ke tahun. Dalam persaingan *E-Wallet* yang ada di Indonesia, kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh semua layanan keuangan termasuk GoPay. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kemudahan, promosi dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet* GoPay pada mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan *E-Wallet* GoPay. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dan data diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan jika variabel kemudahan, promosi dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna GoPay. Secara parsial kemudahan, promosi dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet* GoPay. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet* GoPay berdasarkan hasil pengujian.

Kata kunci: Kemudahan, Promosi, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, *E-Wallet* GoPay

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EASE OF USE, PROMOTION, AND TRUST ON GOPAY E-WALLET USER SATISFACTION

(A Case Study of University Students in the Special Region of Yogyakarta)

Maria Katarina Beka

222314005

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2026

The use of e-wallets as a payment method in Indonesia has grown significantly in recent years, accompanied by a continuous increase in electronic money transactions. Amid the growing competition among e-wallet service providers in Indonesia, user satisfaction has become a key factor that must be considered by digital financial service providers, including GoPay. This study aims to analyze the influence of ease of use, promotion, and trust on GoPay e-wallet user satisfaction among university students in the Special Region of Yogyakarta. This study employed a quantitative research approach. Data were collected through questionnaires distributed to respondents who use the GoPay e-wallet. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results indicate that ease of use, promotion, and trust simultaneously have a significant influence on GoPay e-wallet user satisfaction. Partially, each of these variables has a positive and significant effect on user satisfaction. Among the three independent variables, trust has the strongest influence on GoPay e-wallet user satisfaction based on the regression analysis.

Keywords: Ease of Use, Promotion, Trust, User Satisfaction, GoPay E-Wallet.