

## ABSTRAK

Era revolusi industri keempat memberikan dampak kegiatan ekonomi untuk beralih menjadi ekonomi berbasis digital, sehingga memberikan kemudahan kegiatan ekonomi bagi masyarakat. Salah satunya transaksi ekonomi digital adalah e-money. Seiring perkembangan teknologi seluler, maka perusahaan yang menjalankan bisnisnya berbasis web dan aplikasi, membentuk e-money berbasis aplikasi, salah satunya adalah aplikasi Go Pay yang menawarkan transaksi Go Jek dengan e-money.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi Go Pay, yaitu pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan pada kepercayaan dan kepuasan konsumen. Model penelitian yang diusulkan, berdasarkan model DeLone dan McLean, kemudian dimodifikasi. Untuk menilai bagaimana ketiga faktor kualitas eksternal dan keamanan dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan, peneliti mengumpulkan 374 kuesioner valid dari pengguna aplikasi Go Pay dengan teknik *convenience sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian kualitas sistem dan kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi. Kami menyajikan implikasi dan saran untuk penelitian lebih lanjut.

***Kaya Kunci: e-money, DeLone and McLean's IS success model, aplikasi Go Pay, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka, keamanan, kepercayaan, kepuasan konsumen***

## **ABSTRACT**

*The fourth industrial revolution era has the effect of economic activity to turn into a digital economy, thus providing convenience for economic activities for the community. One of them is digital economic transactions is e-money. Along with the development of cellular technology, the companies that run their businesses are web-based and applications, forming e-money based on applications, one of which is the Go Pay application that offers Go Jek transactions with e-money.*

*The research aims to assess the satisfaction of Go Pay application users, namely the influence of system quality, information quality, interface design quality and security on trust and consumer satisfaction. The proposed research model, based on the DeLone and McLean model, was later modified. To assess how the three external quality factors and security can affect trust and satisfaction, researchers collected 374 valid questionnaires from users of the Go Pay application with convenience sampling techniques. Then analyzed using structural equation modeling. The results of the analysis show that system quality, information quality, interface design quality and security significantly affect customer satisfaction. Then the quality and quality of information significantly affect. We present implications and suggestions for further research.*

***Keywords: e-money, DeLone and McLean's IS success model, Go Pay application, system quality, information quality, interface design quality, security, trust, customer satisfaction***