

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MINAT PENGGUNA APLIKASI POSPAY MELALUI METODE CABANILLAS DI BANYUMAS

Oleh:

Muhammad Akmal Fachri

20103095

Era digital saat ini berkembang dengan pesat terutama pada kemajuan teknologi informasi aplikasi pembayaran online telah menciptakan perubahan signifikan bagi para penggunanya. Salah satu aplikasi pembayaran online saat ini adalah aplikasi PosPay yang dikelola langsung oleh PT. Pos Indonesia. Permasalahan yang terjadi pada pengguna aplikasi PosPay sering mengeluhkan masih adanya kendala. Disaat login mengalami error, fitur-fitur yang tidak mudah dipahami, terdapat fitur yang tidak bisa digunakan, respon aplikasi lambat dan pada saat pemrosesan membutuhkan waktu yg lumayan lama. Sehingga dapat mempersulit kebutuhan pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengukur faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi Pospay Sebagai aplikasi pembayaran. Metode yang akan digunakan untuk penelitian ini dengan metode Cabanillas yang terdiri dari lima variabel, diantaranya adalah variabel Aksesibilitas, variabel Kepercayaan, variabel Kemudahan, variabel Kegunaan dan variabel Kepuasan dengan pengukuran statistik kepuasan pengguna menggunakan SEM-PLS/SmartPLS beserta pengukuran outer model dan inner model, uji validitas dan realibitas, serta uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini terdiri dari uji validitas, reliabilitas menfapatkan hasil yang valid pada setiap variabelnya. Pada uji hipotesis memperoleh hasil bahwa delapan variabel mendapatkan nilai yang signifikan pada H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H9. Sedangkan pada H8 dan H10 mendapatkan hasil yang tidak signifikan karena p-value memiliki nilai kurang dari 0,05

Kata Kunci : *Analisis, Metode Cabanillas, Kepuasan Minat Pengguna*