



Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Gopay di Jakarta Selatan

Wiwit Junianto^{1*}, Susan Rachmawati², Roydawaty Bunga Sihol³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Email: wiwitjunianto32@gmail.com¹, susan.srw@bsi.ac.id², roydawaty.obs@bsi.ac.id³

*Penulis Korespondensi: wiwitjunianto32@gmail.com

Abstract. *The digital transformation toward a cashless society has triggered intense competition among digital wallet providers in Indonesia, requiring companies to consistently ensure user satisfaction. This study aims to analyze the effect of ease of transaction and service speed, both partially and simultaneously, on GoPay consumer satisfaction. This study employs a quantitative approach. The population comprises residents in Pancoran District, South Jakarta, with a sample of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Primary data collection was conducted using a Likert-scale questionnaire and analyzed via multiple linear regression using SPSS 20 software. The findings indicate that all instrument items are valid, reliable, and fulfill the classical assumption requirements. Partially, ease of transaction demonstrates a positive and significant effect on consumer satisfaction, and service speed also exhibits a positive and significant effect on consumer satisfaction. Simultaneously, both independent variables jointly exert a significant effect on consumer satisfaction. Therefore, optimizing ease of transaction and service speed serves as a vital factor in maintaining user loyalty and satisfaction.*

Keywords: *Cashless Society; Consumer Satisfaction; Digital Wallet (GoPay); Ease of Transaction; Service Speed.*

Abstrak. Transformasi digital menuju *cashless society* memicu persaingan ketat antarpenyedia dompet digital di Indonesia, sehingga perusahaan wajib menjamin kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan kecepatan layanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan konsumen GoPay. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Pancoran, Jakarta Selatan, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis melalui uji regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS 20. Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid, reliabel, serta memenuhi seluruh persyaratan uji asumsi klasik. Secara parsial, kemudahan transaksi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta kecepatan layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Dengan demikian, optimalisasi kemudahan transaksi dan kecepatan layanan merupakan faktor penting guna mempertahankan loyalitas serta kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Dompet Digital (Gopay); Kecepatan Layanan; Kemudahan Transaksi; Kepuasan Konsumen; Masyarakat Nontunai.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi digital yang masif menuju konsep *cashless society* ketika masyarakat beralih dari uang tunai ke sistem pembayaran berbasis teknologi finansial melalui instrumen modern seperti dompet digital, *mobile banking*, serta standarisasi kode QR yang menawarkan efisiensi tinggi, transparansi data transaksi yang akurat, hingga peningkatan inklusi keuangan agar seluruh ekosistem ekonomi menjadi jauh lebih terintegrasi, praktis, dan aman (Siswanti, 2022). Di Indonesia, pertumbuhan *fintech* mengalami peningkatan signifikan seiring meningkatnya penetrasi

internet, penggunaan smartphone, serta perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi yang lebih praktis dan efisien (Rasidi et al., 2021).

Kemudahan transaksi pada layanan dompet digital pada dasarnya bertujuan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam melakukan pembayaran. Namun, tingkat kemudahan yang tinggi tidak selalu menghasilkan pengalaman penggunaan yang optimal. Penyederhanaan proses transaksi yang terlalu cepat dapat meningkatkan potensi kesalahan pengguna (*human error*), seperti kesalahan pemilihan nominal pembayaran, tujuan transfer, maupun metode transaksi akibat minimnya tahapan verifikasi.

Selain itu, ketergantungan layanan terhadap stabilitas jaringan internet dan sistem aplikasi menjadikan kelancaran transaksi sangat dipengaruhi oleh faktor teknis di luar kendali pengguna. Selain ekosistem digital yang serba instan, kecepatan layanan telah bergeser dari sebuah keunggulan kompetitif menjadi kebutuhan dasar yang mutlak dipenuhi. Namun, seiring dengan masifnya pertumbuhan basis pengguna dan lonjakan volume transaksi harian, infrastruktur teknologi penyedia layanan seringkali menghadapi tantangan kapasitas yang serius. Masalah teknis seperti penundaan transaksi (*pending*), penurunan performa aplikasi, hingga kegagalan sistem pada jam sibuk seperti saat jam makan siang atau periode promo besar menjadi titik krusial yang merugikan pengguna. Gangguan-gangguan ini tidak hanya menghambat aktivitas ekonomi secara *real time*, tetapi juga secara sistematis merusak citra keandalan *platform*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat beberapa kesenjangan penelitian. Penelitian pertama mengenai Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan E-Wallet GoPay di wilayah DKI Jakarta (Ramadhan & Tamba, 2022). Temuan tersebut membuktikan bahwa kecenderungan masyarakat untuk mengadopsi GoPay ditentukan secara nyata dan positif oleh sejauh mana mereka menganggap platform tersebut praktis serta membawa kegunaan nyata. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa faktor teknologi yang mudah digunakan dan memberikan manfaat praktis mampu meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan layanan dompet digital. Namun demikian, penelitian tersebut masih berfokus pada tahap awal perilaku konsumen, yaitu minat penggunaan, sehingga belum mampu menjelaskan bagaimana pengalaman penggunaan setelah transaksi berlangsung dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Sementara itu, penelitian kedua mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi GoPay (Putri & Ardiyansyah, 2024). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang disajikan dan semakin tinggi kepuasan yang didapatkan konsumen, maka akan berdampak signifikan pada

meningkatnya kesetiaan mereka terhadap platform tersebut. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Meskipun demikian, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan tanpa mengkaji secara spesifik faktor operasional layanan digital seperti kemudahan proses transaksi dan kecepatan layanan yang secara langsung dirasakan pengguna saat melakukan pembayaran.

2. KAJIAN TEORITIS

Kemudahan Transaksi

Menurut Putri et al., (2025) kemudahan transaksi adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan fitur layanan, proses pembayaran yang cepat, serta kemudahan navigasi aplikasi *e-wallet*. Sedangkan menurut Kurniati et al. (2025) kemudahan transaksi membuat transaksi bisnis dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan fleksibel, yang pada akhirnya memberikan kenyamanan optimal bagi para pelaku ekonomi dalam beraktivitas sehari-hari.

Indikator Kemudahan Transaksi

Indikator kemudahan transaksi sebagaimana yang dikemukakan oleh (Djaja et al., 2022b) adalah: (1) Mudah untuk dipelajari. (2) Fleksibel. (3) Dapat mengontrol pekerjaan. (4) Mudah digunakan.

Kecepatan Layanan

Menurut Tanjung et al., (2025) kecepatan layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian transaksi kepada pelanggan secara cepat serta tepat waktu sebagai bagian dari efisiensi operasional yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Achmadi & Widiarto, (2025) kecepatan layanan diartikan sebagai kemampuan penyedia jasa dalam mengupayakan pelayanan secara cepat, responsif, dan sesuai harapan pelanggan sehingga meningkatkan pengalaman layanan dan kepuasan pengguna. Sedangkan Menurut Mujito et al., (2024) kecepatan layanan merupakan salah satu standar kualitas pelayanan prima, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan pelanggan harus sesuai atau lebih cepat dari yang diharapkan.

Indikator Kecepatan Layanan

Ada beberapa indikator kecepatan layanan menurut Saputra et al., (2026) adalah: (1) Target waktu penyelesaian. (2) Kesesuaian ekspektasi waktu. (3) Kecepatan distribusi/pemberian informasi. (4) Kecepatan merespon keluhan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Efendy et al., (2024) kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang dirasakan sesuai harapan sebelumnya, konsumen akan merasa puas apabila hasil yang diterima minimal sama atau melebihi harapan yang dimiliki. Sedangkan Menurut Febriansyah & Purwanto, (2025) kepuasan konsumen adalah kondisi emosional pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya sehingga memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan digital.

Indikator Kepuasan Konsumen

Ada beberapa indikator kepuasan konsumen menurut Hamdanur et al., (2021) adalah: (1) Produk sesuai dengan yang diharapkan. (2) Tanggapan dan solusi ketika mengalami masalah dalam pemesanan. (3) Berminat untuk menggunakan kembali. (4) Menyarankan teman atau kerabat. (4) Bersedia memberikan penilaian.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert. Seluruh data yang telah diperoleh kemudian akan diolah dan dianalisis menggunakan SPSS versi 20. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi. Kuesioner disusun dengan skala likert 1 sampai 5, terdiri dari 26 pertanyaan yang mencakup 8 pertanyaan untuk kemudahan transaksi (X1), 8 pertanyaan untuk kecepatan layanan (X2), dan 10 pertanyaan untuk kepuasan konsumen (Y).

Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan Reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ item dinyatakan valid (Subhaktiyasa, 2024). Jika nilai cronbach's alpha (α) $> 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel (Mahkotawati et al., 2025). Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi layak digunakan, asumsi klasik ini sendiri melibatkan beberapa jenis pengujian yang wajib terpenuhi seluruhnya, meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas (Febiani et al., 2023).

Model regresi linear berganda digunakan untuk mengukur arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah $Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$. Uji parsial (Uji T) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berpengaruh signifikan, pengujian (Lesmana & Nurlenawati, 2022). Uji simultan (Uji F) Adapun dasar untuk mengambil keputusan hasil uji ini berlaku

apabila perolehan angka signifikansi $< 0,05$ serta nilai F hitung $> F$ tabel (Kiha et al., 2021). Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase kemampuan variabel bebas dalam menggambarkan kondisi variabel terikat. Tolok ukur nilai R^2 ini berkisar antara angka 0 dan 1 (Mistari et al., 2022).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada kategori usia 21 – 35 tahun, yaitu sebanyak 71 orang (71%), kelompok usia 17 – 20 tahun dan kelompok usia > 46 tahun merupakan persentase terkecil, di mana masing-masing kelompok hanya berjumlah 3 orang (3%) dari total keseluruhan 100 responden, responden laki-laki mencapai 53 orang (53%), sedangkan responden perempuan berjumlah 47 orang (47%). Kondisi di lapangan ini memberikan petunjuk bahwa mayoritas karakteristik responden dalam penelitian didominasi oleh laki-laki. Mayoritas responden didominasi oleh kelompok Pelajar/Mahasiswa dan Karyawan Swasta dengan hasil yang sama, yaitu masing-masing sebanyak 37 responden (37%), sisanya diikuti oleh kelompok Wirausaha sebanyak 14 responden (14%), PNS sebanyak 12 responden (12%), dan kategori Lainnya sebesar 0% dari total 100 konsumen yang diteliti.

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Jumlah Butir	r Hitung	Sig	Keterangan
Kemudahan Transaksi (X1)	8	0,355 s.d 0,746	0,000 s.d. 0,000	Valid
Kecepatan Layanan (X2)	8	0,299 s.d 0,635	0,000 s.d. 0,003	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	10	0,449 s.d 0,621	0,000 s.d. 0,000	Valid

Hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa 26 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel penelitian memenuhi kriteria validitas. Hal tersebut terlihat dari hasil pengujian, dimana setiap nilai r hitung melampaui r tabel dan seluruh nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada variabel Kemudahan transaksi (X1), Kecepatan layanan (X2), dan Kepuasan konsumen (Y) memenuhi kriteria validitas sehingga dapat digunakan dalam proses penelitian.

Uji Realibilitas

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas.

Variabel	Cronbach's Alfa	N of ITEMS	Reabilitas
Kemudahan Transaksi (X1)	0,635	8	Reliabel
Kecepatan Layanan (X2)	0,662	8	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,734	10	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel Cronch's alpha melebihi batas minimum 0,60. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap variabel telah memenuhi persyaratan reliabilitas. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinilai mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik.

Uji	Metode	Indikator	Nilai	Kesimpulan
Normalitas	Kolmogorov-Smirnov	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,400	Berdistribusi Normal
Heteroskedastisitas	Glejser	Sig. Kemudahan Transaksi (X1)	0,060	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
		Sig. Kecepatan Layanan (X2)	0,094	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Multikolinearitas	Tolerance / VIF	Tolerance / VIF	0,332 / 3,009	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik pada Tabel 3, model regresi dinyatakan telah memenuhi seluruh persyaratan sehingga dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya. Pada uji normalitas menggunakan Kologorv-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,400 ($> 0,05$), sehingga residual penelitian dinyatakan berdistribus normal. Selanjutnya pengujian heteroskedastisitas melalui metode Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,060 pada variabel Kemudahan Transaksi (X1) dan 0,094 pada variabel. Kecepatan Layanan (X2). Kedua nilai tersebut berada diatas 0,05, sehingga model regresi yang digunakan tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Sementara itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar $0,332 > 0,10$ dan VIF sebesar $3,009 < 10$, hasil pengujian tersebut menunjukkan sesuai dengan kriteria uji multikolinearitas. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas diantara antar variabel independen.

Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Tabel 4. Uji Hipotesis Pasrial (Uji T).

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Keterangan
Kemudahan Transaksi (X1)	3,381	1,985	0,001	H ₀ 1 ditolak H _a 1 diterima
Kecepatan Layanan (X2)	6,402	1,985	0,000	H ₀ 2 ditolak H _a 2 diterima

Berdasarkan hasil uji t, untuk variabel kemudahan transaksi adalah 3,381, lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,985. Di sisi lain, nilai signifikansi menunjukkan angka 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H₀1 ditolak dan H_a1 diterima. Artinya,

kemudahan transaksi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan. untuk variabel kecepatan layanan adalah 6,402, lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,985. Di sisi lain, nilai signifikansi menunjukkan angka 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya, kecepatan layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan.

Tabel 5. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).

Variabel	F hitung	F tabel	Sig	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	132,085	3,09	0,001	H_{03} ditolak H_{a3} diterima

Hasil pengujian secara simultan memperlihatkan angka F hitung sebesar 132,085 terbukti melampaui nilai F tabel yang hanya sebesar 3,09, didukung oleh tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Atas dasar hasil tersebut, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} dinyatakan diterima. Indikasi ini membuktikan bahwa variabel kemudahan transaksi beserta kecepatan layanan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan konsumen GoPay di wilayah Jakarta Selatan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi Parsial.

Variabel	Beta	Zero- order	Parsial
Kemudahan Transaksi (X1)	0,309	0,786	24%
Kecepatan Layanan (X2)	0,584	0,837	49%

Berdasarkan rumus perhitungan koefisien determinasi parsial (Beta x Zero-order), pengaruh Kemudahan Transaksi (X1) diperoleh dari hasil perkalian nilai Beta dan Zero-order yaitu $0,309 \times 0,786 = 24\%$. Sementara itu, pengaruh Kecepatan Layanan (X2) diperoleh melalui hasil perkalian $0,584 \times 0,837 = 49\%$. Kesimpulannya, kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Konsumen, di mana variabel Kecepatan Layanan (X2) memberikan kontribusi paling dominan dan terbesar yaitu mencapai 49%.

Uji Koefisien Regresi

Tabel 7. Uji Koefisien Regresi.

Model	B	Std. Error	T	Sig
Constant	4,571	2,329	1,963	0,053
Kemudahan Transaksi	0,388	0,115	3,381	0,001
Kecepatan Layanan	0,712	0,111	6,402	0,000

Hasil uji koefisien regresi pada Tabel 7 menghasilkan persamaan linier berganda, yaitu $Y = 4.571 + 0,388 X_1 + 0,712 X_2$. Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan transaksi (X1) dan kecepatan layanan (X2) berada pada nilai 0, maka variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen (Y), memiliki nilai sebesar 4,571. Menyatakan jika kemudahan transaksi (X_1) bertambah satu satuan, sedangkan kecepatan layanan (X_2) tetap, maka akan meningkatkan

kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,388. Menyatakan jika kecepatan layanan (X_2) bertambah satu satuan, sedangkan kemudahan transaksi (X_1) tetap, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,712

Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan, menggunakan hasil uji t. Berdasarkan uji t, nilai t hitung untuk variabel kemudahan transaksi lebih besar dari pada t tabel ($3,381 > 1,985$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,001 < 0,05$). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima, sehingga secara parsial kemudahan transaksi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa variabel kemudahan transaksi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 24% terhadap kepuasan konsumen.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Djaja et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan transaksi merupakan faktor yang berkaitan erat dalam memengaruhi respons positif konsumen. Meskipun terdapat perbedaan pada variabel terikat yang diteliti, hasil tersebut mengonfirmasi bahwa kemudahan dalam sistem transaksi digital secara universal menjadi kunci utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan, menggunakan hasil uji t. Berdasarkan uji t, nilai t hitung untuk variabel kecepatan layanan lebih besar dari pada t tabel ($6,402 > 1,985$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, sehingga secara parsial kecepatan layanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 49% terhadap kepuasan konsumen.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Hamdanur et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kecepatan layanan merupakan faktor yang berkaitan erat dalam memengaruhi respons positif konsumen. Meskipun terdapat perbedaan pada variabel terikat yang diteliti, hasil tersebut mengonfirmasi bahwa aspek kecepatan sistem secara universal menjadi kunci utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi dan kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan, digunakan hasil uji f. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai f hitung lebih besar daripada f tabel ($132,085 > 3,09$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$). Artinya, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga kemudahan transaksi dan kecepatan layanan terbukti berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen gopay di Jakarta Selatan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi simultan menunjukkan bahwa variabel kemudahan transaksi dan kecepatan layanan memberikan kontribusi pengaruh secara simultan sebesar 73% terhadap kepuasan konsumen.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Hamdanur et al. (2021), yang menunjukkan bahwa kemudahan dan kecepatan layanan secara simultan merupakan faktor yang berkaitan erat dalam memengaruhi respons positif konsumen. Meskipun terdapat perbedaan pada variabel terikat yang diteliti, hasil tersebut mengonfirmasi bahwa kombinasi kedua aspek tersebut secara bersama-sama menjadi penentu utama dalam menciptakan kepuasan konsumen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan akumulasi hasil penelitian dan pembahasan yang telah diulas pada bab sebelumnya tentang kontribusi kemudahan transaksi serta kecepatan layanan terhadap kepuasan konsumen GoPay di Jakarta Selatan, penulis merumuskan beberapa catatan kesimpulan sebagai berikut: Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($3,381 > 1,985$) serta nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,001 < 0,05$), sehingga secara parsial Kemudahan Transaksi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen GoPay di Jakarta Selatan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($6,402 > 1,985$) serta nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$), sehingga secara parsial Kecepatan Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen GoPay di Jakarta Selatan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($132,085 > 3,09$) serta nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$), sehingga secara simultan variabel Kemudahan Transaksi dan Kecepatan Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen GoPay di Jakarta Selatan.

Saran bagi penelitian mendatang Penelitian ini terbatas pada variabel kemudahan transaksi dan kecepatan layanan dengan fokus wilayah di Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, masih terdapat 23% sisanya yang dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengangkat topik serupa, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambahkan variabel independen lain yang relevan, seperti keamanan transaksi (*security*), fitur promosi, atau citra merek (*brand image*), serta memperluas wilayah sebaran populasi agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Achmadi, R., & Widiarto, S. (2025). Investigating Customer Satisfaction on “Whoosh” High-Speed Train Services Using Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 5(01), 687–703.
- Djaja, J., Tongli, B., & Tahendrika, A. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 3(1), 35–50.
- Efendy, I. K., Widayanti, S., & Syah, M. A. (2024). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK KURMA XYZ DI KOTA SURABAYA. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 17(2), 515–523.
- Febiani, T., Sari, K., & Slamet, S. (2023). Pengaruh ulasan pelanggan daring dan berbagi pengetahuan konsumen pada keputusan pembelian di tiktok shop. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis Mahasiswa: Brainy*, 4(2), 72–81.
- Febriansyah, N., & Purwanto, P. (2025). Pengaruh Customer Satisfaction, dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Mobile Wallet. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(1), 689–702.
- Hamdanur, P., Yusuf, A. M., & Kasman, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen {Akulaku Indonesia} di {Jakarta}. *Management and Accounting Expose*, 4(2).
- Kiha, E. K., Seran, S., & Seuk, G. (2021). Pengaruh Inflasi, Produk Domestik Regional Bruto Dan Upah Minimum Regional Terhadap Indeks Pembangunan Manusia Propinsi Nusa Tenggara Timur. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 41–56.
- Kurniati, R. R., Wahyu, N., Daidan, M. R., & Deka, R. E. (2025). *Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi)*. Unisma Press. <https://books.google.co.id/books?id=3b1neqaaqbaj>
- Lesmana, H., & Nurlenawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Skechers. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8), 10933–10941.

- Mahkotawati, R., Rijanto, T., & Rusimamto, P. W. (2025). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian: Angket pengalaman praktik kerja lapangan (PKL) pada siswa SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(2), 1830–1835.
- Mistari, B., Mustika, R., Panorama, M., & Tharfi, Q. (2022). Pengaruh Intellectual Capital Dan Corpoeate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Di Indonesia. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1029–1048.
- Mujito, Irawati, D. O., Asri, T. K., Fitriyanti, A., & Fathurrahman, I. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. EDU PUBLISHER. <https://books.google.co.id/books?id=Dcsreqaaqbaj>
- Putri, I. A. K. S., Prawitasari, P. P., Suryanata, I. G. N. P., & Kustina, K. T. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Dana Pada Generasi Z Di Kota Denpasar. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 695–710.
- Putri, R. C., & Ardiyansyah, D. F. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI GOPAY. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(12), 2682–2695.
- Ramadhan, A., & Tamba, R. S. (2022). Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan e-wallet GoPay di wilayah DKI Jakarta. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 3(2), 134–139.
- Rasidi, Y. S., Budi, C. S., & Hatmoko, P. A. (2021). FinTech syariah alternatif pendanaan UMKM pada masa pandemi covid-19 di Indonesia. *Finansha-Journal of Sharia Financial Management*, 2(1), 1–10.
- Saputra, E., Bariah, C., Zalikha, Z., & Murni, M. (2026). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN, RESPONSIVITAS, DAN KECEPATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DARAH PADA PMI KABUPATEN BIREUEN-ACEH. *IndOmera*, 7(13), 120–129.
- Siswanti, T. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech)(Study Kasus Pada Masyarakat Di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur). *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya*, 7(2).
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif: Sebuah studi pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Tanjung, M., Ayla, S., & Rusdi, M. (2025). The Influence Of Delivery Speed And Timeliness On Customer Satisfaction On The Transportation Services Of Cv. Perdana Express Rantau Prapat. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN*, 13(1), 120–126.