

ABSTRAK

Semakin luasnya jangkauan akses internet yang bisa menjangkau hampir seluruh dunia membuat pengguna internet terus mengalami peningkatan pengguna. Peningkatan tersebut mampu mempengaruhi dari segi penggunaan *smartphone*. Salah satu hal yang pada akhirnya juga ikut terpengaruh adalah segala aktivitas seperti transaksi yang dilakukan secara digital sehingga tercipta adanya *electronic wallet (E-wallet)*. Adapun salah satu *e-wallet* yang banyak digunakan masyarakat di Indonesia adalah Fintech XYZ . Akan tetapi ada beberapa keluhan dari pengguna Fintech XYZ yang membuat harusnya dilakukan analisis pengaruh apa yang bisa membuat masyarakat mengeluh dan tentunya berhubungan pada kepuasan pengguna. Berdasarkan model D&M ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan di penelitian ini akan diangkat 3 variabel berdasarkan turunan D&M yang dianalisis secara PLS-SEM. Penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden 100 orang yang didapatkan melalui dari populasi masyarakat di Jawa Barat dan merupakan pengguna Fintech XYZ. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yang mana telah terukur dari pengaruh tersebut terdapat kualitas sistem dan kualitas informasi yang masih memiliki pengaruh kecil sehingga perlu adanya perbaikan untuk peningkatan kepuasan pengguna. Adapun dalam hal ini dilakukan analisis kebutuhan responden dan melakukan perbaikan prototipe serta melakukan pengujian prototipe sebanyak 20 orang yang merupakan subset dari 100 responden sebelumnya. Dari pengujian didapatkan peningkatan pengaruh dari kualitas sistem dan kualitas informasi.

Kata Kunci: E-wallet, Kepuasan Pengguna, Fintech XYZ , Prototipe.