

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dapat kita rasakan di berbagai bidang, begitupun adanya perubahan alat pembayaran yang sangat berkembang pesat, berbagai inovasi dalam bidang financial diciptakan dengan tujuan untuk menyediakan alternatif baru bagi masyarakat dalam bertransaksi. Dompet digital atau *e-wallet* merupakan salah satu layanan elektronik yang digunakan sebagai alternatif sistem pembayaran. Walaupun *e-wallet* merupakan terobosan baru yang sangat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi setiap harinya, saat ini banyak kasus kejahatan yang bisa dengan mudahnya mengakses informasi melalui dompet digital yang kita gunakan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah keamanan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan Gopay. Aspek-aspek yang diteliti dalam keamanan informasi pada penelitian ini adalah *authentication, encryption mechanisms, software performance, privacy details, dan information provided*.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan regresi linear berganda. Pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna Gopay, dengan didapatkan 400 responden. Data yang valid dan reliable akan dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 26. Untuk menjawab tujuan dilakukannya penelitian ini, dilakukan analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara faktor keamanan informasi terhadap kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Gopay, pihak Gopay harus terus konsisten untuk menjaga privasi para pengguna Gopay agar pengguna Gopay merasa aman dan puas sehingga menjadi pengguna setia Gopay.

Kata Kunci: keamanan informasi, kepuasan pelanggan, *authentication, encryption mechanisms, software performance, privacy details, information provided*.