

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia mendorong pertumbuhan Perkembangan *e-commerce* di Indonesia yang pesat turut mendorong pertumbuhan layanan pembayaran digital, termasuk fitur PayLater dan pinjaman online. Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna layanan GoPay Later dan GoPay Pinjam menggunakan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Usability Testing* ISO 9241-11. Dimensi UEQ yang dievaluasi meliputi daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan mengevaluasi performa kedua layanan berdasarkan efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *perspicuity*, *dependability*, dan *stimulation* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara efisiensi, daya tarik visual, dan kebaruan tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan. Secara keseluruhan, layanan GoPay Later memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 74,95% (kategori baik), sementara GoPay Pinjam memperoleh skor rata-rata 69,5% (kategori cukup baik). Variasi skor ini mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan pada aspek efisiensi dan daya tarik visual guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami pengalaman pengguna terhadap layanan keuangan berbasis teknologi dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan layanan yang lebih optimal di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Gopay Later, Gopay Pinjam, *User Experience Questionnaire* (UEQ), ISO 9241-11, Python, SmartPLS.

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has driven the expansion of digital payment services, including PayLater features and online loans. This study focuses on analyzing user satisfaction with GoPay Later and GoPay Pinjam services using the User Experience Questionnaire (UEQ) and ISO 9241-11 Usability Testing. The UEQ dimensions evaluated include attractiveness, clarity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. The study aims to identify factors influencing user satisfaction and evaluate the performance of both services based on effectiveness, efficiency, and satisfaction levels. The analysis shows that perspicuity, dependability, and stimulation significantly impact user satisfaction, while efficiency, visual appeal, and novelty have no direct influence. Overall, GoPay Later achieved an average satisfaction score of 74.95% (good category), whereas GoPay Pinjam scored 69.5% (fair category). These variations suggest areas for improvement in efficiency and visual appeal to enhance overall user experience. This research contributes to understanding user experiences with technology-based financial services and provides recommendations for optimizing service development.

Keywords: *User Satisfaction, GoPay Later, GoPay Pinjam, User Experience Questionnaire (UEQ), ISO 9241-11, Phyton, SmartPLS.*