

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Efektivitas dan *Usability* fitur *Split Bill* terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Dompot Anak Bangsa (GoPay) di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi GoPay yang pernah menggunakan fitur *Split Bill*, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 120 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, serta uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Efektivitas dan *Usability* fitur *Split Bill* terhadap Kepuasan Pengguna. Besarnya pengaruh Efektivitas dan *Usability* secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna yaitu sebesar 74,2%, sedangkan sisanya sebesar 26,73% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial, kontribusi pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 62,3%, sedangkan kontribusi pengaruh *Usability* fitur *Split Bill* sebesar 11,9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Efektivitas memberikan kontribusi paling dominan terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Dompot Anak Bangsa (GoPay) di Kota Bandung.

Kata Kunci: Efektivitas, *Usability* Fitur *Split Bill*, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the effectiveness and Usability of the Split Bill feature on user satisfaction at PT. Dompot Anak Bangsa (GoPay) in Bandung. This study used descriptive and verification methods with a quantitative approach. The population in this study were GoPay app users who had used the Split Bill feature, with an unknown population size. The sample size was 120 respondents. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling. The analytical methods used were multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing using SPSS 26.

The results showed a positive and significant effect between the effectiveness and Usability of the Split Bill feature on user satisfaction. The simultaneous effect of effectiveness and Usability on user satisfaction was 74.2%, while the remaining 26.73% was influenced by other variables not examined in this study. Partially, the contribution of Effectiveness to User Satisfaction was 62.3%, while the contribution of Usability of the Split Bill feature was 11.9%. Therefore, it can be concluded that the Effectiveness variable has the most dominant contribution to User Satisfaction at PT. Dompot Anak Bangsa (GoPay) in Bandung City.

Keywords: Effectiveness, Usability of the Split Bill Feature, User Satisfaction.