

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor keamanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna layanan e-wallet DANA. Faktor yang diuji meliputi kecepatan transaksi, autentikasi, mekanisme enkripsi, kinerja perangkat lunak, detail privasi, dan informasi yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 150 responden pengguna aktif DANA. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan variabel autentikasi memiliki pengaruh terbesar. Selain itu, uji F membuktikan bahwa semua variabel secara simultan berpengaruh signifikan, sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,416 menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan 41,6% variasi kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan pentingnya upaya perusahaan untuk memperkuat autentikasi, meningkatkan kecepatan transaksi, serta menjaga privasi dan keamanan data pengguna sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Keamanan Informasi, Privasi, Kepuasan Pelanggan, E-wallet, DANA