

**ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN E-WALLET
DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH:

Nama : MUHAMMAD RIZKY RITONGA
NPM : 1805160156
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnyanya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 23 Agustus 2022, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : MUHAMMAD RIZKY RITONGA
NPM : 1605160156
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN E-WALLET DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Dinyatakan (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

(MUSLIH S.E., M.Si)

(DODI SALDEN CHANDRA S.E., M.M)

Pembimbing

(LINZKY PRATAMI PUTRI S.E., M.M)

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Asoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD RIZKY RITONGA
N P M : 1805160156
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet di kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, 10 Agustus 2022

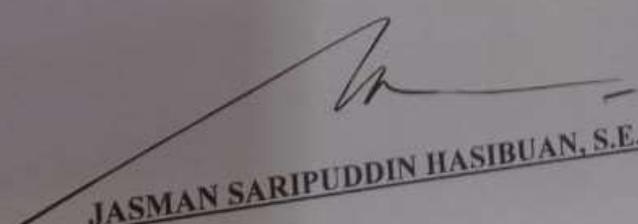
Pembimbing Skripsi


LINZY PRATAMI PUTRI, S.E., M.M

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si


H. JANURI, S.E., M.M., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rizky Ritonga
NPM : 1805160156
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)
Judul : Analisis Komparatif Penggunaan E-walet (OVO dan Gopay) di
Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
 - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
 - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Maret 2022
Pembuat Pernyataan



MUHAMMAD RIZKY RITONGA

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

ABSTRAK

ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN E-WALLET DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Muhammad Rizky Ritonga
Program Studi Manajemen
Email: rizky.ritonga08@gmail.com

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik, reabilitas, responsif, jaminan dan empati pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pendekatan ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dan komperatif. Untuk menentukan pengambilan sampel ditentukan dengan teknik *nonprobability sampling* dengan *metode accidental sampling* dengan karakteristik penelitian yaitu sebanyak 363 responden 184 respoonden untuk pengguna e-wallet OVO dan 179 responden untuk pengguna e-wallet GoPay. Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) dan studi pustaka. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan uji statistik *Independent Sample Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pengguna OVO dan GoPay pada dimensi bukti fisik, reabilitas, responsif, jaminan dan empati. *E-wallet* muncul menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan. Akses terhadap internet telah dapat dinikmati hampir di setiap kalangan di seluruh penjuru negeri. Hal ini merupakan peluang yang sangat menjanjikan di era industri 4.0 bagi industri perbankan. Meskipun pembayaran tunai masih dilakukan, preferensi pembayaran dengan sistem digital sedang populer *dan e-wallets* adalah satu di antaranya yang berpotensi besar di pasar *e-commerce*. *E-commerce* dan e-money menjadi partner yang kuat dalam industry.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, OVO, GoPay, Mahasiswa.

ABSTRACT

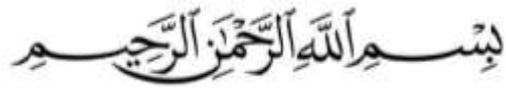
COMPARATIVE ANALYSIS OF THE USE OF E-WALLET AMONG STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Muhammad Rizky Ritonga
Management Study Program
Email: rizky.ritonga08@gmail.com

This study was conducted to determine whether there are differences in service quality from the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to students of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah North Sumatra. This approach uses a descriptive and comparative research approach. To determine the sampling, non-probability sampling was determined using the accidental sampling method with the characteristics of the study as many as 363 respondents, 184 respondents for OVO e-wallet users and 179 respondents for GoPay e-wallet users. Techniques in collecting data in this study are questionnaires (questionnaire) and literature study. While the data analysis technique used is the Independent Sample Test statistical test. The results showed that there were differences in the average satisfaction of OVO and GoPay users on the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. E-wallet appears to offer more convenience with the latest technology that can be accessed by all people. Access to the internet has been enjoyed by almost everyone throughout the country. This is a very promising opportunity in the industrial era 4.0 for the banking industry. Although cash payments are still being made, the preference for digital payments is in vogue and e-wallets are one of those with great potential in the e-commerce market. E-commerce and e-money are strong partners in the industry.

Keywords: Service Quality, OVO, GoPay, Students.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Junjungan kita Nabi Muhammad Salallahu 'Alaihi Wasallam. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih sebesar - besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa untuk Orang Tua tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung penulis dalam pembuatan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak

memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, S.E.,M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman SaripuddinHasibuan, S.E.,M.Si, selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, S.E., M.Si, selaku sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Linzzy Pratami Putri, S.E., M.M, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
9. Bapak dan Ibu seluruh pegawai dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi maupun penulisannya, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terimakasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan sempurna.

Amin Ya Rabbal'alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Agustus 2022
Penulis,

Muhammad Rizky Ritonga
1805160156

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2 Uang	15
2.2.1 Fungsi Uang	16
2.3 Uang Elektronik	18
2.3.1 Bentuk-Bentuk Uang Elektronik	18
2.3.2 Jenis-Jenis Transaksi Pada Uang Elektronik	19
2.3.3 Kemudahan Uang Elektronik	21
2.3.4 Kemanfaatan Uang Elektronik	23
2.4 Kepuasan Konsumen	26
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	26
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	27
2.4.4 Manfaat Kepuasan Konsumen	28
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Berpikir Konseptual	31
2.7 Hipotesis	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional	34
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	37
3.5 Jenis dan Sumber Data	38
3.5.1 Data Primer	38
3.5.2 Data Sekunder	39

3.6	Teknik Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.7.1	Uji Kualitas Data	40
3.7.1.1	Uji Validitas	40
3.7.1.2	Uji Reabilitas.....	42
3.7.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.1.4	Pengujian Hipotesis	43

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN45

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1	PT. Visionet Data Internasional	45
4.1.2	Gojek	46
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Karakteristik Responden Pengguna OVO	48
4.2.1.1	Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.1.2	Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Usia	49
4.2.1.3	Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Angkatan	50
4.2.1.4	Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Program Studi	51
4.2.2	Karakteristik Responden Pengguna GoPay	51
4.2.2.1	Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2.2	Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Usia	52
4.2.2.3	Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Angkatan	53
4.2.2.4	Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Program Studi	54
4.2.3	Pendapat Responden Terhadap Kualitas Pelayanan E- Wallet	54
4.2.3.1	Pendapat Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna OVO	54
4.2.3.2	Pendapat Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna GoPay	64
4.2.4	Analisa Data Uji Normalitas	74
4.2.5	Analisa Data Uji Komparatif Kualitas Pelayanan Pengguna OVO dan Gopay	77
4.2.5.1	Terdapat Perbedaan Bukti Fisik Antara GoPay dan OVO	77
4.2.5.2	Terdapat Perbedaan Reabilitas Antara GoPay dan OVO	78
4.2.5.3	Terdapat Perbedaan Responsif Antara GoPay dan OVO	80
4.2.5.4	Terdapat Perbedaan Jaminan Antara GoPay dan	

	OVO	81
	4.2.5.5 Terdapat Perbedaan Empati Antara GoPay dan OVO	82
4.3	Pembahasan	84
	4.3.1 Bukti Fisik	84
	4.3.3 Responsif	86
	4.3.4 Jaminan	87
	4.3.5 Empati	87
BAB 5 PENUTUP		89
	5.1. Kesimpulan	89
	5.2. Saran	90
	5.3. Keterbatasan Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Pangsa Pasar Dompot Digital	4
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Terhadap <i>E-Wallet</i>	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 3.2 Rencana Jadwal Penelitian	36
Tabel 3.3 Jumlah Sampel Penelitian	37
Tabel 3.4 Skala Likert	40
Tabel 3.5 Uji Validitas Kuesioner	41
Tabel 3.6 Uji Reabilitas Kuesioner	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Jenis Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Angkatan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Program Studi	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Angkatan	53
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Program Studi	54
Tabel 4.9 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Bukti Fisik	55
Tabel 4.10 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Reabilitas	57
Tabel 4.11 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Responsif	59
Tabel 4.12 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Jaminan	61
Tabel 4.13 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Empati	63
Tabel 4.14 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Bukti Fisik	65
Tabel 4.15 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Reabilitas	67
Tabel 4.16 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Responsif	69
Tabel 4.17 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Jaminan	71
Tabel 4.18 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Empati	73
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Keseluruhan	75
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Pengguna OVO	76
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> Pengguna GoPay	76
Tabel 4.22 Uji Beda Bukti Fisik Berdasarkan Group Statistic	77
Tabel 4.23 Uji <i>Independent Sample T Test</i> Pada Bukti Fisik	78
Tabel 4.24 Uji Beda Reabilitas Berdasarkan Group Statistic	79
Tabel 4.25 Uji <i>Independent Sample T Test</i> Pada Reabilitas	79
Tabel 4.26 Uji Beda Responsif Berdasarkan Group Statistic	80
Tabel 4.27 Uji <i>Independent Sample T Test</i> Pada Responsif	80
Tabel 4.28 Uji Beda Jaminan Berdasarkan Group Statistic	81
Tabel 4.29 Uji <i>Independent Sample T Test</i> Pada Jaminan	82
Tabel 4.30 Uji Beda Empati Berdasarkan Group Statistic	83
Tabel 4.31 Uji <i>Independent Sample T Test</i> Pada Empati	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Konseptual	32
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengguna internet berkembang pesat dari waktu ke waktu di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Berdasarkan data yang dilansir oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet Indonesia*, bahwa jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 73 persen dari populasi atau sekitar 200 juta pengguna. Ini artinya kebutuhan konsumen sekaligus pengguna internet mengalami perubahan yang dinamis, dan berfokus pada akses teknologi digital. Gaya hidup masyarakat yang semakin digital akibat didorong pandemi, membuat layanan digital semakin meningkat penggunaannya. Pada 2020, pengguna layanan digital di Indonesia tumbuh 50 persen, yang diyakini ini belum mencapai puncaknya (APJII, 2020).

Perkembangan teknologi memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan manusia, termasuk perubahan gaya hidup masyarakat ini, juga membuat proses pembayaran kegiatan ekonomi telah mengalami perubahan menuju kepada pembayaran modern yakni *cashless payment*. Pada tahun 1999, telah berkembang sistem pembayar menggunakan uang elektronik (*e-money*) (Usman, R. 2017).

Sejak tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia telah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar, yang pada gilirannya akan dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif (Bank Indonesia, 2021).

Hal ini tidak lain adalah dampak dari perkembangan teknologi yang begitu pesat secara global. Akibatnya, bank swasta maupun negara berlomba-lomba dalam meluncurkan produk mereka. Bank BRI, misalnya, mengeluarkan *e-money* yang diberi nama Brizzi, Bank BNI dengan produknya Tap Cash, Bank Mandiri dengan produknya Mandiri *e-money*, dan Flash dan Sakuku dari BCA, bahkan provider telekomunikasi juga ikut andil dalam mengeluarkan produknya seperti Telkomsel dengan produk andalannya T-Cash. *E-wallet* (dompet elektronik) merupakan salah satu bentuk Fintech (*Finance Technology*) yang memanfaatkan media internet dan digunakan sebagai salah satu alternatif metode pembayaran (Aulia, S. 2020).

E-wallet muncul menawarkan lebih banyak kemudahan dengan teknologi terkini yang dapat diakses oleh semua kalangan. Akses terhadap internet telah dapat dinikmati hampir di setiap kalangan di seluruh penjuru negeri. Hal ini merupakan peluang yang sangat menjanjikan di era industri 4.0 bagi industri perbankan. Meskipun pembayaran tunai masih dilakukan, preferensi pembayaran dengan sistem digital sedang populer dan *e-wallets* adalah satu di antaranya yang berpotensi besar di pasar *e-commerce*. *E-commerce* dan *e-money* menjadi partner yang kuat dalam industri 4.0 ini (Nawawi, H. H. 2020).

Pada tahun 2018 Bank Indonesia mencatat persentase volume transaksi non tunai di Indonesia tumbuh sebesar 20,62% selama lima tahun terakhir hal ini tentunya telah menggeser penggunaan transaksi tunai di Indonesia. Indonesia terdapat beragam produk *e-wallet* yang telah mendapatkan izin beroperasi, namun dari berbagai macam produk tersebut hanya beberapa produk yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa, seperti: OVO, Gopay, Link Aja, Flip, DANA,

Shopeepay dan sebagainya. Produk tersebut memiliki kesamaan fitur yang ditawarkan kepada pengguna, yaitu: *top up* yang tersedia di berbagai *merchant*, seperti Indomaret, Alfamart, Bank, dan sebagainya, bayar tagihan dan pulsa, dan transfer dari *e-wallet* ke bank yang tersedia. Pengetahuan mahasiswa tentang *e-wallet* pun beragam, karena sumber dari informasi terkait *e-wallet* ditampilkan di berbagai platform, seperti iklan di media sosial dan aplikasi ojek online (Sari, A. N., Mintarti, S. U., & Utomo, S. H. 2020).

Mahasiswa kebanyakan menganggap *e-wallet* sebagai tempat menyimpan uang secara elektronik, dan ada juga yang menganggap bahwa *e-wallet* adalah sebuah sistem pembayaran digital. Pengetahuan mahasiswa terkait fitur *e-wallet* juga beragam, mulai dari diskon, *cashback*, transfer uang ke rekening dan lain-lain. Alasan mahasiswa menggunakan *e-wallet* karena dapat memberikan banyak manfaat bagi penggunanya (Irkham. 2020).

Penyedia jasa *e-wallet* memberikan beragam keunggulan, yaitu: promosi yang masif, kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Penyedia jasa *e-wallet* banyak melakukan kerja sama kepada *merchant* yang membuat mereka memberikan promo yang menarik kepada pengguna. Kenyamanan dalam menggunakan *e-wallet* salah satunya adalah pembayaran yang dapat dilakukan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Kemudahan yang ditawarkan oleh *e-wallet* yaitu tampilan aplikasi yang sederhana yang membuat pengguna cepat dalam memahami cara pengoperasiannya (Akbar., & Alam, S. H. 2020).

Kemudahan yang ada juga dapat konsumen temui dalam berbagai *e-wallet* yang tersedia, seperti: GoPay, OVO, Link Aja, Shopeepay, DANA, Flip, dan sebagainya. Dompot digital ini serba bisa yang mampu melakukan transaksi cepat untuk semua layanan, seperti mengirim dan menerima uang dengan mudah, semua pembelian produk di restoran, supermarket, *ecommerce*, pembayaran tagihan, games, pulsa, transfer rekening bank, jaminan saldo kembali, limit pengiriman besar, dan mendapatkan promo eksklusif. Berdasarkan data yang dirilis oleh (Boku. Inc. 2021) bahwa OVO menjadi *e-wallet* yang paling banyak diakses dan digunakan oleh konsumen di Indonesia, serta meraih keuntungan tertinggi dari beberapa *e-wallet* lainnya, sebesar US\$ 10,75 miliar sepanjang tahun lalu. Hal ini dapat dilihat dalam Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1 Persentase Pangsa Pasar Dompot Digital

No.	Jenis Dompot Digital	Pangsa Pasar
1	OVO	38,2%.
2	ShopeePay	15,6%.
3	Link Aja	13,9%.
4	GoPay	13,2%.
5	DANA	12,2%.
6	Lainnya	6,9%.
Total		100%.

Sumber: Boku Inc, (2021).

Berdasarkan hasil survei (Boku. Inc. 2021) bahwa total pengguna *e-wallet* di tanah air tercatat sebesar 63,6 juta. Angkanya pun diprediksi bakal mencapai 202 juta pengguna pada 2025. Serta menemukan bahwa tingkat toleransi kesalahan (*margin of error*) survei ini sebesar $\pm 3\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%. Hal ini tentunya memberikan arti bahwa keberadaan *e-wallet* ini, telah mampu memudahkan seluruh aktivitas masyarakat Indonesia.

Beberapa penyedia atau pemilik *e-wallet* ini, terus melakukan inovasi, memperbaiki kualitas fitur yang tersedia pada layanannya, pemberian harga yang standar dan dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat Indonesia, pemberian layanan yang maksimal. Pemberian layanan dan kemudahan fitur ini tentunya akan memberikan rasa kepuasan tersendiri kepada konsumen.

Hal ini ditemukan oleh Novyantri, R. & Setiawardani, M. (2020), bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *e-service* mempengaruhi kepuasan pelanggan DANA, kualitas *e-service* mempengaruhi loyalitas pelanggan DANA, kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan DANA. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Pradana. E. (2019) bahwa biaya dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dompet digital OVO. Hal yang sama juga ditemukan oleh Aliyah. F. Utami & Irda. I. (2021), bahwa kualitas layanan elektronik GoPay berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Meileny & Wijaksana. (2020), menemukan bahwa pandangan mengenai kemudahan, fitur layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Link Aja di Indonesia baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian yang sama juga ditemukan oleh Putri. A. R. Ningrum. A. K. Putri. D. N. & Firmansyah. R. (2021), bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel promosi serta kemudahan pada penggunaan *e-wallet* ShopeePay. Hal ini memberikan arti bahwa terdapat pengaruh positif antara kemudahan penggunaan, diskon, risiko, dan akseptabilitas luas terhadap kepuasan konsumen (Neko. R. & Soelasih. Y. 2021). Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Purnama & Putri. (2021), menyatakan bahwa adanya platform e-commerce sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi jual-beli ditengah pandemi. Faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli di e-commerce adalah kualitas, harga, dan kepercayaan.

Menurut Kotler & Keller. (2012) dan Meileny & Wijaksana. (2020), menjelaskan kepuasan pelanggan adalah seberapa besar perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau layanan yang diperoleh apakah sesuai dengan harapan mereka. Pada kepuasan terdapat kemudahan, dan fitur yang mendukung agar memberikan rasa kepuasan kepada konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gultom. D. K. Arif. & Fahmi. M. (2020), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Kemudahan dan fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet* inilah, juga menarik mahasiswa dalam melakukan segala bentuk transaksi, seperti pemesanan makanan, pengiriman uang, pengisian pulsa, dan belanja online dengan melakukan pembayaran melalui aplikasi *e-wallet* ini. Kenyataan hampir 50 persen pengguna internet adalah generasi Z dan millennial. Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang termasuk kedalam dua kategori generasi tersebut. Terlebih lagi pada kondisi pandemi saat ini, transaksi digital semakin sering diakses oleh kedua generasi ini. Hal ini yang dapat menjadikan perubahan perilaku ekonomi pada mahasiswa (Aini. S. & Siswatini. 2021).Hal ini juga ditemukan pada mahasiswa yang ada di Kota Medan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aini. S (2021), bahwa pengaruh langsung (*direct effect*) paling

signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan pada mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Hal ini juga terjadi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan pengamatan lapangan menunjukkan bahwa hampir sebagian besar mahasiswa menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi ekonomi di pusat perbelanjaan, melalui aplikasi, dan merasakan beberapa kemudahan fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet* tersebut.

Hasil penelitian yang ditemukan oleh Nasution. (2021), menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan, harga, citra merek dan promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi jasa Gojek di Medan. Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Sari. R. M. & Kurnia(2018), menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Iskandar. D. & Nasution. M. I. B. (2019), bahwa secara parsial diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Disamping itu, berdasarkan pra survey awal yang peneliti lakukan kepada 50 mahasiswa mengenai kepuasan mereka terhadap *e-wallet*, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2. Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Terhadap E-Wallet

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda menggunakan <i>e-wallet</i> OVO?.	30	20
2	Apakah anda menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay?.	30	20
3	Apakah anda menggunakan <i>e-wallet</i> Link AJA?.	30	20
4	Apakah fitur yang ditawarkan dapat digunakan dengan baik?.	30	20
5	Apakah anda pernah mengalami peristiwa yang tidak nyaman ketika menggunakan <i>e-wallet</i> tersebut?.	30	20
6	Apakah <i>e-wallet</i> tersebut, dapat digunakan dengan mudah cepat?.	30	20
7	Apakah harga yang ditawarkan dalam <i>e-wallet</i> tersebut dapat anda jangkau?.	30	20
8	Apakah <i>e-wallet</i> tersebut sering anda pakai dalam kegiatan sehari-hari?.	30	20
9	Apakah biaya transaksi pada <i>e-wallet</i> tersebut murah dan tidak mahal?.	30	20
10	Apakah kualitas pelayanan dari call center sudah baik?.	30	20

Sumber: Data Diolah (2022).

Berdasarkan hasil pra survey diatas, bahwa sebagian besar mahasiswa telah menggunakan *e-wallet* dalam kegiatan sehari-harinya, dan merasakan kemudahan fitur dalam pelayanannya. Namun, masih terdapat beberapa temuan masalah yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* tersebut. Mahasiswa masih menganggap bahwa *e-wallet* sangat bergantung pada jaringan internet dan cukup sering mengalami masalah koneksi yang lambat, terlebih lagi ketika hujan. Disamping itu, mereka pernah mengalami kejadian yang tidak membuat nyaman, seperti pembelian pulsa yang saldo sudah terpotong, namun pulsanya tidak masuk, dan masalah lainnya.

Berdasarkan uraian masalah diatas, untuk itu peneliti tertarik untuk melihat dan menggali lebih dalam bagaimana perbandingan uang elektronik untuk kegiatan ekonomi mahasiswa.

Maka, adapun judul skripsi yang peneliti buat ialah “**Analisis Komparatif Penggunaan *E-Wallet* di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kemajuan teknologi digital dalam melakukan transaksi ekonomi dengan uang elektronik yang diakses oleh seluruh kalangan masyarakat, khususnya mahasiswa.
2. Kemudahan layanan dan berbagai fitur yang ditawarkan oleh *e-wallet* dalam menarik minat mahasiswa dalam melakukan transaksi pada aplikasi tersebut.
3. Masih cukup sering dirasakan mahasiswa kendala jaringan dan koneksi lambat dalam mengakses fitur atau layanan di *e-wallet* mereka.
4. Pada beberapa fitur lain, masih terdapat layanan yang dirasa mahasiswa sering mengalami gangguan dan koneksi jaringan, seperti pembelian pulsa, pengiriman uang, dan sebagainya.

1.3 Batasan Masalah

Ada banyak faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* untuk transaksi, namun dalam penelitian ini penulis akan membatasi masalah sesuai dengan identifikasi masalah yang penulis temukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yaitu mengenai perbandingan penggunaan *e-wallet* OVO dan GoPay dikalangan mahasiswa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada perbedaan bukti fisik (*tangibles*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara ?
2. Apakah ada perbedaan *reliable* antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara?
3. Apakah ada perbedaan daya tanggap (*responsiveness*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara ?
4. Apakah ada perbedaan jaminan (*assurance*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara ?
5. Apakah ada perbedaan empati antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, adapun tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui perbedaan bukti fisik (*tangible*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Untuk mengetahui perbedaan *reliable* antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui perbedaan daya tanggap (*responsiveness*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui perbedaan jaminan (*assurance*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Untuk mengetahui perbedaan empati antara OVO dan GoPay pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berkaitan dengan sesuatu yang diharapkan ketika sebuah penelitian sudah selesai dirancang atau ditulis. Adapun penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

- a. Memberikan kajian ilmiah dalam ilmu manajemen yaitu mengetahui perbandingan penggunaan uang elektronik atau *e-wallet* di kalangan mahasiswa di tempat penelitian.
- b. Sebagai bahan pijakan dan referensi kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk dijadikan sebagai perbandingan penelitian yang

berkaitan dengan penggunaan *e-wallet* dikalangan mahasiswa serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan. Sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan peneliti untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atau layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Parasuraman, A. Zeithaml, V & Mahhotra (2005), mendefinisikan kualitas layanan sebagai semua fase interaksi pelanggan dengan penyedia layanan.

Zeithaml, et al. (1996: Widiyawati, N. Sugiono, A. Adistya, D. & Wulandari, J. 2020), mengonseptualisasikan kualitas layanan sebagai keseluruhan kesan pelanggan terhadap kelemahan atau keunggulan layanan. Mengacu pada pemikiran tersebut, dalam konteks penggunaan dompet elektronik Go-Pay dan OVO, kualitas layanan dapat dimaknai sebagai evaluasi dan penilaian konsumen terhadap penggunaan aplikasi layanan Go-Pay dan OVO. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh pihak perusahaan yang melibatkan seluruh daya yang dimiliki oleh perusahaan (Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. 2017).

Menurut Laksana (2008: Wibowati, J. 2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Menurut Rambat Lupiyoadi (2013: Oktarini, R. 2020), bahwa kualitas pelayanan adalah

sebagaimana yang diinterpretasikan merupakan perpaduan antara sifat yang menentukan sejauh mana keluhan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan nasabah.

Peran penting dari kualitas pelayanan adalah harus mampu melayani pelanggan secara memuaskan, baik dengan keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki dengan maksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang yang mampu menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan atau dengan kata lain dapat dilakukan bahwa peran penting pelayanan penerimaan terletak pada kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan secara optimal pada konsumen.

Dari penjelasan diatas dapat dibuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keterhambatan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar tetap harus hidup.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan ini dapat diukur dalam lima dimensi, yakni bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Hal yang sama dikemukakan oleh Parasuraman. (1995), mengklasifikasikan kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, antara lain:

1. *Tangibles* sebagai “*appearance of facility, equipment and personal*” atau tampilan fisik, peralatan dan personil.
2. *Reliable* sebagai “*ability to perform service and accurately*” atau kemampuan dalam menyuguhkan atau pelayanan secara cepat, akurat dan memuaskan pelanggan.
3. *Responsiveness* sebagai “*willingness to help*” atau adanya kemauan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. *Assurance* sebagai “*knowledge, courtesy and ability to convey trust and confidence*” atau jaminan pelayanan yang berpengetahuan, ramah, serta dapat memberikan kepercayaan, dan rasa percaya diri.
5. Empati sebagai “*caring individual attention*” yang berarti peduli, bersedia mendengarkan masukan dan keluhan pelanggan. Hal ini juga termasuk dari bagian keinginan untuk memahami kondisi pelanggan.

2.2 Uang

Uang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah alat tukar atau standar pengukur nilai (kesatuan hitungan) yang sah, dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara berupa kertas, emas, perak, atau logam lain yang di cetak dengan bentuk dan gambar tertentu. Sedangkan pengertian uang menurut Bank Indonesia adalah segala sesuatu yang diterima secara umum sebagai alat pembayaran yang resmi dalam rangka memenuhi kewajiban (PPSK. BI. 2017).

Uang adalah sebuah asset yang secara umum dapat diterima sebagai alat pembayaran barang dan jasa atau utang (Cecchetti dan Scoenholtz: Genady. D. 2018). Pendapat lain mengatakan uang adalah persediaan asset yang dapat dengan segera digunakan untuk melakukan transaksi (Mankiw: Mukhlis. F. &

Fakhruddin. F. 2018).

Uang juga diartikan sebagai sesuatu yang secara umum dapat diterima dalam transaksi perdagangan serta untuk pembayaran hutang piutang. Dengan demikian pengertian uang adalah sebuah alat pembayaran yang diterima secara umum untuk segala macam transaksi baik barang atau jasa (Dandu. S. 2019).

Uang merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari denyut kehidupan ekonomi masyarakat. Stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi suatu negara ditentukan oleh sejauh mana peranan uang dalam perekonomian oleh masyarakat dan otoritas moneter (Warjiyo. P. 2017).

2.2.1 Fungsi Uang

Definisi uang bisa dibagi dalam dua pengertian, yaitu definisi uang menurut hukum (*law*) dan definisi uang menurut fungsi. Definisi uang menurut hukum yaitu sesuatu yang ditetapkan oleh undang-undang sebagai uang dan sah untuk alat transaksi perdagangan. Sedangkan definisi uang menurut fungsi, yaitu sesuatu yang secara umum dapat diterima dalam transaksi perdagangan serta untuk pembayaran hutang-piutang (Yuliadi: Dandu. S. 2019).

Fungsi uang dalam perekonomian adalah sebagai alat untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan hidup, uang mempunyai beberapa fungsi. Fungsi-fungsi uang dapat digolongkan dalam fungsiasli dan fungsi turunan. Yang termasuk fungsi asli uang adalah sebagai alat tukar dan alat satuan hitung. Sedangkan fungsi turunan mencakup standar atau ukuran pembayaran yang ditunda, alatp menyimpan kekayaan dan alat pengalih kekayaan (Syahidah. N. 2018).

Uang dikenal mempunyai empat fungsi, dua diantaranya merupakan

fungsi yang sangat mendasar sedangkan dua lainnya adalah fungsi tambahan. Dua fungsi dasar tersebut adalah peranan uang (Mishkin: Hidayah. A. 2018). sebagai berikut:

1. Alat tukar (*Means of exchange*)

Peranan uang sebagai alat tukar mensyaratkan bahwa uang tersebut harus diterima oleh masyarakat sebagai alat pembayaran. Artinya, si penjual barang mau menerima uang sebagai pembayaran untuk barangnya karena ia percaya bahwa uang tersebut juga diterima oleh orang lain (masyarakat umum) sebagai alat pembayaran apabila ia nanti memerlukan untuk membeli suatu barang.

2. Alat penyimpan nilai atau daya beli (*Store of value*)

Terkait dengan sifat manusia sebagai pengumpul kekayaan. Pemegangan uang merupakan salah satu cara untuk menyimpan kekayaan. Kekayaan tersebut bisa dipegang dalam bentuk-bentuk lain seperti tanah, kerbau, berlian, emas, saham, mobil dan sebagainya. Syarat utama untuk ini adalah bahwa uang harus bisa menyimpan daya beli atau nilai. Dan fungsi tambahan lainnya adalah:

1. Satuan hitung (*Unit of account*)

Sebagai satuan hitung, uang juga mempermudah tukar menukar. Dua barang yang secara fisik sangat berbeda, seperti misalnya kereta api dan apel, bisa menjadi seragam apabila masing-masing dinyatakan dalam bentuk uang.

2. Ukuran untuk pembayaran masa depan

Sebagai ukuran bagi pembayaran masa depan, uang terkait dengan transaksi pinjam-meminjam atau transaksi kredit, artinya barang sekarang dibayar nanti atau uang sekarang dibayar dengan uang nanti. Dalam hubungan ini, uang merupakan salah satu cara menghitung pembayaran masa depan tersebut.

2.3 Uang Elektronik (*Electronic Money*)

Uang elektronik adalah salah satu instrumen pembayaran non tunai dimana jumlah nilai uang yang tertera sesuai dengan jumlah nilai uang disetorkan terlebih dahulu oleh pemilik *e-money* kepada pihak penerbit. Nilai uang tersebut disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip, serta dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran (Prasetia. 2018).

Uang elektronik adalah suatu produk *stored-value* atau *prepaid* dimana uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/8/PBI/2014, Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
4. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur perbankan.

2.3.1 Bentuk-Bentuk Uang Elektronik

Bentuk-bentuk uang elektronik dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Mediana

Uang elektronik memiliki media elektronik yang berfungsi sebagai penyimpanan nilai uang (*monetary value*) yang dibedakan atas dua jenis, yaitu:

- a. Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya selain dicatat pada media

elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis kartu dan memungkinkan transaksi dilakukan secara *offline*.

- b. Uang elektronik yang nilai uang elektroniknya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit. Dalam hal ini pemegang diberi hak akses oleh penerbit terhadap pengguna nilai uang elektronik tersebut. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis *server* dimana nilai uang elektronik yang tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung dan hanya dapat dilakukan secara *online*.

2. Berdasarkan Jangkauan Penggunaannya

Uang elektronik berdasarkan jangkauan penggunaannya dibedakan kedalam dua bentuk:

- a. *Single-Purpose*; adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari satu jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran transportasi umum. Contohnya Kartu Comet untuk Commuter Line/KRL.
- b. *Multi-Purpose*; adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tol, telepon umum, dan untuk berbelanja.

2.3.2 Jenis-Jenis Transaksi Pada Uang Elektronik

Jenis-jenis transaksi dengan menggunakan uang elektronik secara umum, meliputi:

a. Penerbitan (*Issuance*) dan Pengisian Ulang (*Top-up* atau *Loading*)

Pengisian nilai uang kedalam media uang elektronik dapat dilakukan terlebih dahulu oleh penerbit sebelum dijual kepada pemegang. Untuk selanjutnya pemegang dapat melakukan pengisian ulang (*top-up*) yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui penyetoran uang tunai, melalui pendebitan rekening di bank, atau melalui terminal-terminal pengisian ulang yang telah dilengkapi peralatan khusus oleh penerbit.

b. Transaksi Pembayaran

Transaksi pembayaran dengan menggunakan uang elektronik pada prinsipnya dilakukan melalui pertukaran nilai uang dalam bentuk data elektronik dengan barang antara pemegang dan pedagang dengan menggunakan *protocol* yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. Transfer

Transfer dalam transaksi uang elektronik adalah fasilitas pengiriman nilai uang elektronik antar pemegang uang elektronik melalui terminal-terminal yang telah dilengkapi dengan pelayan khusus oleh penerbit.

2. Tarik Tunai

Tarik tunai adalah fasilitas penarikan tunai atas nilai uang elektronik yang tercatat pada media uang elektronik yang dimiliki pemegang yang dapat dilakukan setiap saat oleh pemegang.

3. *Refund* atau *Redeem*

Refund atau *redeem* adalah penukaran kembali nilai uang elektronik kepada penerbit, baik yang dilakukan oleh pemegang pada saat nilai uang elektronik tidak terpakai atau masih tersisa pada saat pemegang mengakhiri

penggunaan uang elektronik yang diperoleh dan atau masa berlaku media uang elektronik telah berakhir, maupun yang dilakukan oleh pedagang pada saat penukaran nilai uang elektronik yang diperoleh pedagang dari pemegang atas transaksi jual beli barang kepada penerbit.

2.3.3 Kemudahan Uang Elektronik

1. Pengertian Kemudahan

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat orang bebas dari upaya (Jogiyanto: Oktofia. A. 2021). Kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Amijaya: Jesica. J. 2020). Dari beberapa definisi diatas, kemudahan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang dapat bebas dari usaha karena memanfaatkan suatu teknologi atau sistem.

2. Unsur Kemudahan Uang Elektronik

Kemudahan penggunaan menjadi beberapa unsur, yang bila ditarik korelasinya dengan uang elektronik, (Venkatesh dan Davis: Genady. 2018). membagi menjadi sebagai berikut:

a. Sistem mudah dimengerti

Masyarakat perlu mendapat pemahaman bahwa layanan uang elektronik dapat diperoleh dari agen layanan keuangan digital maupun akses pribadi melalui telepon genggam. Kemudian, uang elektronik ini hanya dapat digunakan pada *merchant* yang bekerjasama dengan penerbit uang elektronik tersebut. Dua hal tersebut merupakan dasar dari pelaksanaan uang elektronik.

b. Praktis dalam penggunaan

Penggunaan uang elektronik yang ditujukan untuk memudahkan individu tentu harus memiliki keunggulan di antaranya nilai praktis yang selamaini digaungkan sebagai keunggulan uang elektronik. Untuk menggunakan uang elektronik sendiri, syarat utamanya adalah adanya saldo dalam uang elektronik tersebut dan mesin untuk bertransaksi. Bila dua syarat tersebut terpenuhi, maka *user* hanya tinggal menempelkan atau menggesekkan uang elektronik yang dimiliki pada EDC tersebut untuk dapat disebut telah menggunakan uang elektronik.

c. Sistem mudah digunakan

Uang elektronik merupakan alternatif instrument pembayaran. Apabila individu ingin menggunakan uang elektronik, maka pastikan uang elektronik tersebut memiliki saldo yang cukup. Cara penggunaannyapun hanya dengan menempelkan (*tap*) kartu ke mesin *Electronic Data Capture (EDC)* bagi uang elektronik berbasis *chip*, sedangkan bagi uang elektronik berbasis *server* cukup mengatur layanan sesuai yang diinginkan. Mesin EDC selanjutnya akan mengurangi nominal uang elektronik yang ada miliki dengan nominal harga barang yang akan anda beli. Dengan terus bertambahnya mesin EDC yang ada (lihat grafik), membuat *user* dapat semakin intens dalam menjangkau serta menggunakan uang elektronik.

d. Sistem mudah dijangkau

Uang elektronik dapat digunakan pada *merchant* yang sudah bekerjasama dengan bank. Dengan studi kasus di Jakarta, uang elektronik tentu sangat mudah

dijangkau karena pengaplikasian uang elektronik banyak berkaitan dengan transportasi seperti *busway*, KRL, dan Go-Jek. Selain itu, pengisian ulang saldo uang elektronik dapat sangat mudah dilakukan karena bisa *via* bank, ATM, atau pun *via* minimart (Alfamart dan Indomaret).

2.3.4 Kemanfaatan Uang Elektronik

Kemanfaatan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Azizi. A. 2019). Persepsi kemanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Kemanfaatan juga mempengaruhi kemudahan, tapi tidak sebaliknya (Adamson, Wulansari. D. 2020). Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika bermanfaat, baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan (Jogiyanto: Jesica. J. 2020).

Bank Indonesia dalam materi rapatnya dengan DPD RI mengungkapkan dalam perekonomian modern lalu lintas pertukaran barang dan jasa sudah sedemikian cepatnya sehingga memerlukan dukungan tersedianya sistem pembayaran yang handal yang memungkinkan dilakukannya pembayaran secara lebih cepat, efisien, dan aman. Penggunaan uang *cash* sebagai alat pembayaran dirasakan mulai menimbulkan masalah, terutama tingginya biaya *cash handling* dan rendahnya *velocity of money*. Uang elektronik muncul sebagai jawaban atas kebutuhan terhadap instrumen pembayaran mikro yang diharapkan mampu melakukan proses pembayaran secara cepat dengan biaya yang relatif murah karena pada umumnya nilai uang yang disimpan instrumen ini ditempatkan pada suatu tempat tertentu yang mampu diakses cepat secara *off-line*, aman, dan murah

(BankIndonesia: Genady. 2018). Guna menilai kemanfaatan menggunakan empat buah item, yang bila ditarik korelasinya dengan uang elektronik (Davis: Husen. Y. Isyanto. P. & Romli. A. 2021). menyatakan antara lain sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem mampu mempercepat proses

Penggunaan uang elektronik mempunyai keunggulan nyata dari segi kecepatan proses, seperti pada penggunaan uang elektronik di jalan tol, dimana menurut PT. Jasa marga uang elektronik mampu memangkas waktu transaksi hanya menjadi 4 detik dari sebelumnya yang memakan waktu lebih lama saat transaksi menggunakan uang kartal.

2. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas

Efektifitas yang diberikan dari uang elektronik antara lain pengguna tidak perlu lagi repot mengeluarkan sejumlah uang tunai untuk proses pembayaran, hanya tinggal menyerahkan uang elektroniknya dan secara langsung nominal uang elektronik yang ada akan berkurang sesuai nominal yang seharusnya dibayarkan serta tercatat tanpa perlu repot untuk memberikan kembalian.

3. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu

Penggunaan uang elektronik sudah barang pasti memberikan manfaat langsung bagi para pengguna uang elektronik berkat kecepatan dan efektifitasnya.

4. Penggunaan sistem menambah tingkat produktifitas individu

Kecepatan dan efektifitas merupakan dua hal yang secara langsung mempengaruhi tingkat produktifitas individu, terlebih lokasi penelitian yang diambil di Jakarta yang *notabene* dua hal tersebut sangat dibutuhkan dari tiap individu. Dengan kecepatan dan efektifitas uang elektronik, individu dapat melakukan transaksi atau proses pembayaran dengan cepat dan efektif, tanpa perlu

melakukan usaha yang lebih untuk bertransaksi sehingga dapat melakukan kegiatan lainnya selagi proses transaksi berjalan.

Keunggulan dari *e-money* yaitu:

- a. Mudah disimpan.
- b. Mudah dipakai.
- c. Modern dan *life style*.
- d. Bisa dimonitor penggunaannya.

Pihak-pihak yang Terkait dengan *Electronic Money* Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) maka dapat dilihat pihak-pihak yang terkait dalam transaksi uang elektronik yaitu:

a) Prinsipal

Bank atau Lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan system atau jaringan antar anggotanya yang berperan sebagai penerbit atau acquirer, dalam transaksi uang elektronik yang kerja sama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

b) Penerbit

Bank atau Lembaga Selain Bank yang menerbitkan uang elektronik. Acquirer adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari uang elektronik yang diterbitkan oleh pihak selain acquirer yang bersangkutan dan bertanggungjawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang.

c) Pemegang

Pihak yang menggunakan uang elektronik.

d) Pedagang

Penjual atas barang dan jasa yang menerima transaksi pembayaran dari pedagang.

2.4 Kepuasan Konsumen

2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen yang sudah menilai bahwa pelayanan yang diberikan sebuah usaha sudah memberikan kenikmatan padanya. Jika keinginan konsumen terpenuhi maka kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sudah didapatkan (Rohman. 2017).

Menurut Kotler dan Keller (Priansa. 2017), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Kepuasan konsumen adalah ringkasan perasaan afektif yang terbentuk saat menggunakan pembayaran elektronik. Xu & Du. (2018). dalam penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung antara kepuasan dengan *intention to use* dompet elektronik. Hal ini menjadi sangat penting karena kepuasan adalah kunci utama untuk menilai kualitas pelayanan dan membangun keunggulan bersaing diantara para pesaingnya (Singh. A. 2021).

2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2008: Ibrahim. 2018). menjelaskan: *“The company can increase customer satisfaction by lowering its price, or increasing its service, and improving product quality”*. *“(Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan)”*. Menurut Rambat Lupiyoadi (Meileny. & Wijaksana. 2020), menyebutkan beberapa faktor kepuasan konsumen, seperti: bukti produk, pelayanan, dan sebagainya.

2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Irawan Arianto & Muhammad (2014), terdapat beberapa indikator kepuasan konsumen, terdiri dari tiga yaitu :

1. **Kepuasan jasa secara menyeluruh**, para konsumen memakai jasa akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.
2. **Merekomendasi kepada pihak lain**, konsumen yang merasa puas akan memberi informasi kepada kerabat dan temannya, jika kinerjanya bagus.
3. **Akan menggunakan jasa kembali**, konsumen puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, pelanggan pasti kembali menggunakan produk dan jasanya.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Supriadi. Astuti. & Firdiansyah. (2017), indikator dari kepuasan konsumen adalah:

1. Keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain, konsumen menyebarkan berita positif terhadap produk/jasa tersebut dan memiliki keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

2. Niat untuk kembali, konsumen akan melakukan pembelian ulang pada produk/jasa dan menambah kuantitas pembelian.
3. Tidak ada keluhan, konsumen tidak memiliki keluhan terhadap produk maupun pelayanan dan memiliki keinginan untuk memberikan penghargaan terhadap penyedia barang atau jasa.

2.4.4 Manfaat Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen saat ini sangat penting, karena daya persuasif merupakan strategi untuk menarik pelanggan baru, reduksi sensitivitas harga konsumen yang merasa puas dan loyal terhadap suatu perusahaan cenderung lebih jarang memperhatikan harga untuk setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga, pelayanan dan kualitas. Kepuasan konsumen sebagai indikator kesuksesan berbisnis di masadepan. Pada hakikatnya kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat memperlihatkan reputasi atas layanan prima.

2.5. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dapat dilihat di bawah ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Widiyawati. N. Sugiono. A. Adistya. D. & Wulandari. J. (2019), dengan Judul: “Kualitas Layanan, Harga, Dan Persepsi Benefit Menggunakan Fitur Go-Pay”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan Gojek menggunakan fitur Go-Pay dilihat dari aspek kualitas layanan, harga dan persepsi manfaat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory

research dengan menggunakan kuesioner pada 100 pengguna fitur Go-Pay dalam aplikasi Gojek di Bandar Lampung. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas layanan, harga dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Bandar Lampung dalam menggunakan fitur Go-Pay. Faktor kepuasan utama pelanggan Gojek menggunakan fitur Go-Pay terletak pada persepsi manfaat. Sehingga semakin banyak strategi inovatif dan promosi yang menekankan manfaat penggunaan fitur Go-Pay, semakin besar kepuasan pelanggan menggunakan fitur Go-Pay dalam aplikasi Gojek.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dzikira & Farida. (2021), dengan judul: “Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna *E-Wallet* OVO Dan Go-Pay Selama Pandemi COVID-19”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis perbedaan persepsi citra merek, persepsi risiko dan persepsi kualitas antara pengguna *e-wallet* OVO dan Go-Pay selama masa COVID-19 Pandemi di Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif komparatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Teknik analisis data menggunakan uji beda dengan uji Wilcoxon. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap *brand image* OVO dan GoPay selama masa pandemi COVID-19 di Surabaya. (2)

Terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap risiko OVO dan GoPay selama masa pandemi COVID-19 di Surabaya. (3) Tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas OVO dan GoPay selama masa pandemi COVID-19 di Surabaya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E.. (2021), dengan Judul: “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing”. Pemerintah memberlakukan adanya pembatasan social atau kondisi menjaga jarak untuk mencegah penularan virus corona 19. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan DANA pada masa physical distancing. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan meminta responden untuk mengisi kuesioner tersebut. Setiap variabel dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan skala 5. Metode *nonprobability sampling* digunakan dalam melakukan pemilihan sampel yang terdiri dari 120 responden pengguna DANA. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif regresi linier ganda. Hasil penelitian nilai koefisien regresi sebesar 0,470 yang berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap meningkatnya Loyalitas Pelanggan sebesar 0,470. Selain itu nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan sebesar $\alpha=0,000<0,05$

mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

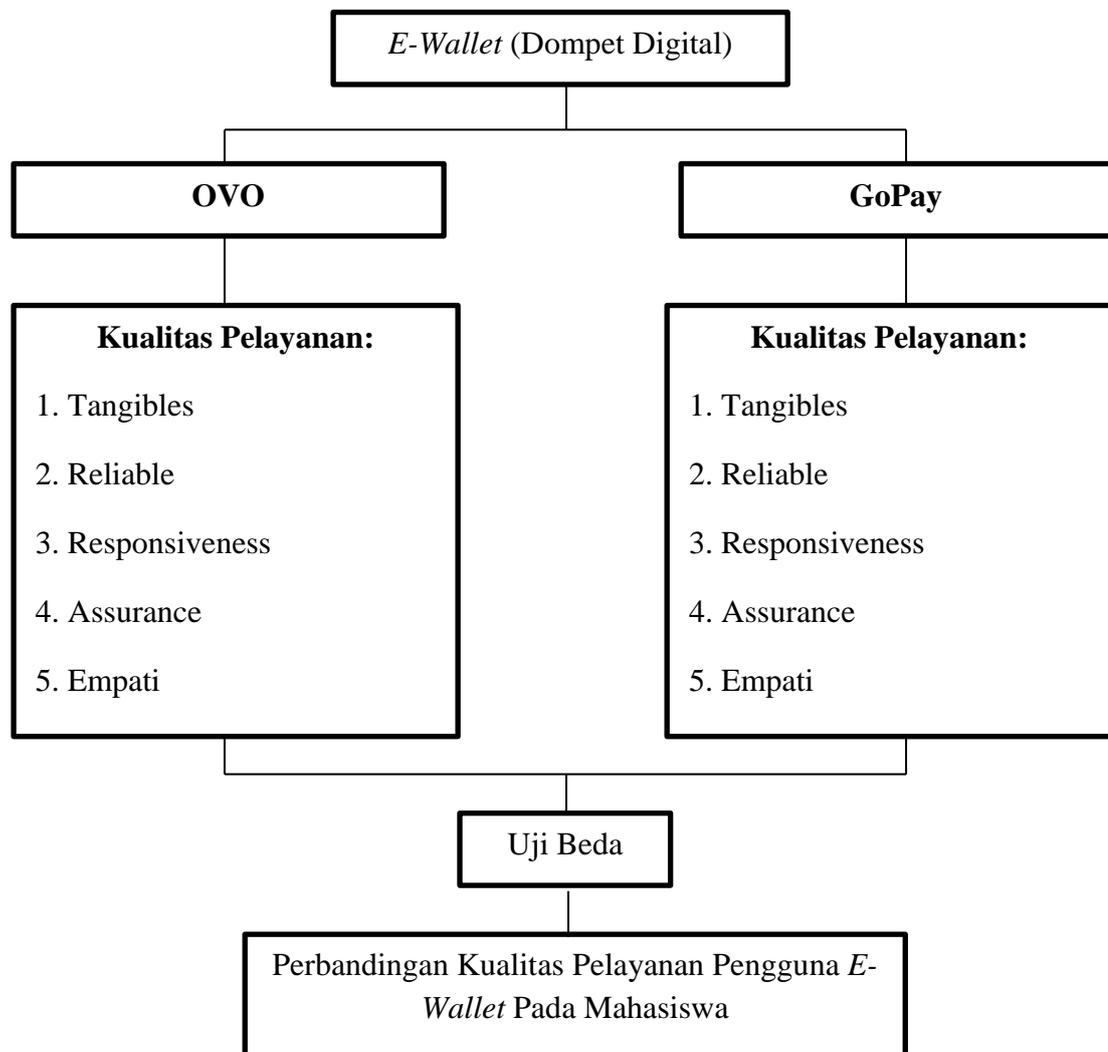
4. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, Alya Takwarina, Dirgantara, I Made Bayu (2021), dengan judul: “Studi Komparasi Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna GoPay Dan OVO. Riset ini dilakukan guna membandingkan salah dua dari ewallet terbesar di Indonesia yaitu GoPay dan OVO dengan variabel citra merek, kualitas layanan serta customer experience kepada loyalitas pelanggan lewat kepuasan pelanggan. Ini akan memungkinkan peneliti untuk melihat perbandingan pada kedua *e-wallet* dari sisi pengguna. Terdapat 120 responden pada pengguna GoPay dan 120 responden pada pengguna OVO. Dalam riset ini metode analisis data yang digunakan adalah *Static Product and Service Solution* (SPPS) versi 24. Menghasilkan analisis yang menunjukkan bahwa sepuluh hipotesis tersebut menunjukkan keberpihakan positif atau dapat dikatakan diterima baik pada hasil uji pada GoPay maupun OVO.

2.6 Kerangka Berpikir Konseptual

Kerangka berpikir konseptual digunakan untuk memudahkan peneliti dalam memetakan dan menggambarkan konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian. Konsep berpikir yang peneliti digunakan dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan khususnya mahasiswa pada uang elektronik. Kualitas pelayanan di tentukan oleh persepsi konsumen atas kemampuan pemberian layanan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang bagus akan membuat konsumen puas. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan

sangat puas jika harapan konsumen terlampaui (Irawan, 2015: Nasution. S. M. A.2021).

Terdapat beberapa studi yang menunjukkan hubungan kualitas layanan dan kepuasan mengemukakan bahwa persepsi kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Berdasarkan uraian latar belakang dan landasan teoritis diatas, maka kerangka konseptual digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan hipotesis, maka penulis mengambil keputusan sementara atau hipotesis dalam penelitian ini ialah:

1. Terdapat perbedaan bukti fisik antara OVO dan GoPaypada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Terdapat perbedaan reabilitas antara OVO dan GoPaypada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Terdapat perbedaan daya tanggap (*responsive*) antara OVO dan GoPaypada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Terdapat perbedaan jaminan (*assurance*) antara OVO dan GoPaypada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Terdapat perbedaan empati antara OVO dan GoPaypada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif lebih memusatkan pada gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia atau variabel penelitian. Pendekatan kuantitatif pada hakikatnya hubungannya dengan variabel-variabel yang dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif (Jaya, 2020). Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta hasil dari data tersebut (Arikunto, 2002; Ansori, 2020).

Penelitian kuantitatif menggunakan hipotesis sebagai arahan untuk menjawab tujuan dan permasalahan penelitian, selain itu penelitian kuantitatif menggunakan populasi atau sampel tertentu secara luas, random, akurat dan representatif yang menjadi subjek penelitian, pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik sebagai tahapan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Nurdin, I & Hartanti, 2019). Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk melihat uji perbedaan mengenai penggunaan uang elektronik dikalangan mahasiswa.

3.2 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Menurut Laksana (2008:Wibowati, J. 2021). menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.	A. Bukti Fisik
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap.
		Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah.
		Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan, dapat dimengerti.
		Bukti transaksi layanan dari <i>e-wallet</i> , jelas dan bagus.
		B. Reabilitas
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat dipercaya.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.
		C. Responsif
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi.
		Transaksi yang saya lakukan pada <i>e-wallet</i> praktis dan cepat.
		D. Jaminan
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik.
		Transaksi yang saya lakukan di <i>e-wallet</i> memiliki jaminan uang kembali.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah.
		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah.
E. Empati		
<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen.		
<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen.		
<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen.		
<i>E-wallet</i> yang saya berikan keamanan data diri.		

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan – 20217.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada April sampai Agustus tahun 2022.

Tabel 3.2. Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Riset Awal/ Pengajuan Judul	■	■	■	■																
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
3	Seminar Proposal									■											
4	Perbaikan/ Acc Proposal										■	■	■								
5	Pengolahan Data													■	■	■	■				
6	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■
7	Bimbingan Skripsi																			■	■
8	Sidang Meja Hijau																				■

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek dan atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian. Populasi juga dapat disebut sebagai totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian (Juliandi. A. & Manurung. S. 2014). Subjek penelitian merupakan tempat atau lokasi data variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Populasi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut (Riyanto. S. & Hatmawan. 2020). Berdasarkan pengertian di atas, bahwa populasi dapat ditetapkan oleh peneliti untuk mengkaji pada objek atau subjek tersebut. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang melakukan transaksi di *e-wallet*. Adapun total populasi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Sumatera Utara sebesar 3.905 mahasiswa. Populasi ini tersebar di 4 program Studi yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun sebaran jumlah populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 3.3. Jumlah Sampel Penelitian

No.	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif Ganjil 2021/2022
1	S1 Manajemen	2540
2	S1 Akuntansi	1135
3	D3 Manajemen Pajak	56
4	S1 Ekonomi Pembangunan	174
Total		3905

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian yang mampu memberikan gambaran secara umum dari populasi yang ada di dalam penelitian. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang relatif sama dengan populasi, sehingga sampel yang digunakan diasumsikan dapat mewakili populasi (Riyanto. S. & Hatmawan. 2020). Penetapan sampel dalam penelitian ini mengacu pada jenis *purposive sampling* yang didasari atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Berdasarkan populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf signifikan 5% (0,05), maka disusun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3905}{1 + 3905 (0.05)^2} = 362,9 (363)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, maksimum 5%. Berdasarkan perhitungan slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 363 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang diambil secara *purposive sampling* yang menggunakan uang elektronik.

3.5 Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pada pelaksanaan penelitian, peneliti juga membutuhkan sumber data yang mampu mendukung kemajuan dan keakuratan penelitian ini. Pada pelaksanaannya, sumber data terdiri dari dua bentuk yaitu:

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek laporan dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber lanjutan atau hasil dari laporan dan tulisan orang lain. Data sekunder juga dapat mendukung kemajuan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari jurnal,

artikel ilmiah, buku, website resmi, dan sebagainya yang mampu memberikan sumber yang akurat.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada proses penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai langkah untuk mencari dan mengumpulkan data yang bersumber dari sampel penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Kuesioner adalah instrument yang digunakan untuk mengambil data dari responden, kuesioner bertujuan untuk mengukur konsep dan variabel dalam desain penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan yang terstruktur, yang akan ditanyakan kepada responden untuk memperoleh data, data tersebut akan menjadi informasi untuk menjawab tujuan penelitian. Data yang diperoleh harus relevan dan akurat (Sumarwan. 2019).

Jawaban kuesioner menggunakan skala *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau fenomena sosial lainnya. Dalam pengukurannya, setiap responden akan memberikan pendapat dan jawaban mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skala Likert

No	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS/SP	Sangat Setuju/Sangat Puas	5
2	S/P	Setuju/Puas	4
3	KS/KP	Kurang Setuju/Kurang Puas	3
4	TS/TP	Tidak Setuju/Tidak Puas	2
5	STS/STP	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

Sumber:(Sugiyono. 2017).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisa data digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan, data diolah dan dianalisis dengan menggunakan program computer yang sesuai dengan penelitian ini. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan yaitu:

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur yang menunjukkan valid dan sah suatu instrument penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa item-item pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner tersebut valid/sah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel penelitian yang sedang dilakukan. Pada proses uji validitas, peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*). Alat analisis yang biasanya digunakan untuk uji validitas adalah *Bivariate Pearson*. Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya item angket dinyatakan valid.
- b. Jika nilai r hitung $<$ r table maka item pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya, item angket dinyatakan tidak valid (Marzuki & Agustina. 2020).

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner, mendapati hasil sebagai berikut:

Tabel 3.5. Uji Validitas Kuesioner

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap.	0.392	0.196	Valid
2	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah.	0.463	0.196	Valid

3	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan, dapat dimengerti.	0.506	0.196	Valid
4	Bukti transaksi layanan dari <i>e-wallet</i> , jelas dan bagus.	0.647	0.196	Valid
5	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya.	0.515	0.196	Valid
6	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat dipercaya.	0.620	0.196	Valid
7	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik.	0.575	0.196	Valid
8	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.	0.638	0.196	Valid
9	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat.	0.636	0.196	Valid
10	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi.	0.515	0.196	Valid
11	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi.	0.512	0.196	Valid
12	Transaksi yang saya lakukan pada <i>e-wallet</i> praktis dan cepat.	0.344	0.196	Valid
13	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik.	0.344	0.196	Valid
14	Transaksi yang saya lakukan di <i>e-wallet</i> memiliki jaminan uang kembali.	0.619	0.196	Valid
15	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah.	0.541	0.196	Valid
16	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah.	0.543	0.196	Valid
17	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen.	0.560	0.196	Valid
18	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen.	0.573	0.196	Valid
19	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen.	0.445	0.196	Valid
20	<i>E-wallet</i> yang saya berikan keamanan data diri.	0.613	0.196	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, SPSS 26 (2022)

Berdasarkan uji validitas instrumen kuesioner pada pengguna e-wallet OVO dan pengguna e-wallet GoPay di atas, bahwa menunjukkan keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai $r_{hitung} >$

r_{tabel} .

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang mengukur kehandalan suatu alat ukur terhadap objek yang diukurnya. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan dalam instrument tersebut stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$, maka menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrument. Namun, apabila nilai *Cronbach Alpha* yang $< 0,60$, maka menunjukkan kurang handalnya (reliabilitas) instrument dalam penelitian ini (Marzuki & Agustina. 2020).

Tabel 3.6. Uji Reabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	20

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, SPSS 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas, bahwa nilai koefisien reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan pada pengguna e-wallet OVO dan pengguna e-wallet GoPay (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,788 > 0,6$ maka kesimpulannya yaitu instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

3.7.1.3 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, peneliti juga akan menggunakan pengujian asumsi klasik yang terikat pada suatu persamaan model regresi, sehingga data-data yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis tersebut dapat digunakan dengan baik, maka akan dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Menurut Juliansyah. Noor. (2016), bertujuan untuk menguji apakah data yang diambil dari populasi dalam model regresi, berdistribusi normal atau tidak. Pada uji t dan uji F dapat dilakukan jika nilai residual mengikuti distribusi normal. Pada pelaksanaannya pendekatan uji ini menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov Smirnov (K-S)*. Kriteria pengujian normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov (K-S)* adalah apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data dikatakan normal dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dikatakan tidak normal.

3.7.1.4 Pengujian Hipotesis

Menurut Wardani & Anggadita. (2021), menyatakan bahwa uji statistik bertujuan untuk mengetahui secara parsial (individu) masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

1. *Independent Sample T-Test*.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji beda dengan analisis *Independent Sample T-Test*. *Independent Sample T-Test* bertujuan untuk menganalisis perbedaan rata-rata dua grup atau variabel yang tidak berhubungan satu sama lain. Statistik ini tergolong parametrik yang membutuhkan persyaratan data harus berdistribusi normal, jumlah sampel tergolong besar, dan berskala interval atau rasio (Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. 2018). Pada penelitian ini, *Independent Sample T-Test* adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan OVO dan GoPay melalui:

1. Bukti Fisik
2. Reabilitas

3. Responsif

4. Jaminan

5. Empati

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 PT. Visionet Data Internasional

PT. Visionet Data Internasional adalah Perusahaan total IT *Managed Services* di Indonesia. Menawarkan cakupan nasional di lebih dari 155 titik yang tersebar di seluruh Indonesia. Bersertifikasi ISO 9001:2015 – Sistem manajemen mutu – *Contact Center Services*, Sertifikasi ISO 9001:2015 – Sistem manajemen mutu – EDC, DSN, IT, ATM, Sertifikasi ISO 20000-1:2011 – Manajemen Layanan IT, dan Sertifikasi ISO 27001:2013 – Sistem Manajemen Keamanan Informasi – *Data Center Management* (termasuk *System Server* dan *Network Managed Services*), fokus kami adalah untuk membantu dan mendukung pelanggan kami dalam mengelola operasi IT dan memastikan kinerja optimal serta keandalan dan efektivitas pelanggan. Majalah APAC CIO Outlook, edisi Juni merangkum setiap perjalanan VisioNet sebagai *Top 10 Managed Service Providers* pada tahun 2019.

OVO merupakan salah satu *e-wallet* yang dikembangkan oleh Visionet Internasional adalah platform pembayaran, penghargaan, dan layanan keuangan terkemuka di Indonesia. OVO kini tersedia di 115 juta perangkat dengan akses ke pembayaran, transfer, cash-in atau out, reward, manajemen aset, dan investasi. OVO diterima di lebih dari 373 kota di seluruh kepulauan Indonesia dan kami berkomitmen untuk membangun perusahaan pembayaran dan teknologi keuangan terbesar di Indonesia.

4.1.2 Gojek

Perusahaan ini didirikan pada tahun 2009 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Pada tanggal 5 Oktober 2009, Gojek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Gojek masih mengandalkan *call center* untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Pada pertengahan 2014, berkat popularitas Uber kala itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada tanggal 7 Januari 2015, Gojek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS.

Hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android, dan telah tersedia di App Store. Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Selain di Indonesia, layanan Gojek kini telah tersedia di Vietnam dan Singapura. Pada 17 Mei 2021 lalu, Tokopedia dan Gojek mengumumkan secara resmi merger dan membentuk Grup pengembangan bernama GoTo. Nama GoTo sendiri berasal dari singkatan Gojek dan Tokopedia dan juga berasal dari kata gotong-royong.

Gojek pertama kali mendapatkan kucuran dana dari NSI Ventures pada Juni 2015 dengan besaran dana yang tidak dipublikasikan. Pada Oktober 2015, Gojek kembali mendapatkan kucuran dana. Kali ini dari Sequoia Capital dan DST Global yang juga tidak disebutkan jumlahnya. Pada Agustus 2016, Gojek secara resmi mengumumkan pendanaan senilai US\$550 juta atau sekitar Rp7,2 triliun dari KKR, Warburg Pincus, Farallon Capital, dan Capital Group Private Markets dan investor-investor sebelumnya. Dengan adanya pendanaan tersebut, Gojek resmi berstatus sebagai unicorn pertama di Indonesia, yaitu startup dengan valuasi lebih dari US\$1 miliar. Pada saat itu, valuasi Gojek telah mencapai US\$1,3 miliar

(sekitar Rp17 triliun).

Pada Januari 2018, Google melalui situs blog resminya mengumumkan bahwa mereka telah memberikan pendanaan untuk Gojek. Ini merupakan investasi pertama Google kepada startup di Asia. Kucuran dana tersebut merupakan bagian dari seri pendanaan yang diikuti oleh Tencent, JD, Temasek, dan Meituan-Dianping yang mencapai angka US\$1,2 miliar. Dalam pengumumannya, Google tidak merinci besaran jumlah investasinya kepada Gojek namun sebuah sumber dari Reuters menyebutkan totalnya sekitar 100 juta dollar AS.

Gojek terus mengembangkan fitur unggulannya dan tidak ingin berhenti hanya menjadi sebagai salah satu perusahaan transportasi berbasis daring, namun bertransformasi sebagai sebuah perusahaan financial technology (*fintech*) melalui GoPay, ada akhir tahun 2016 Gojek mengakuisisi Ponselpay, sebuah perusahaan keuangan milik MVComerce yang telah memiliki lisensi uang elektronik (e-money) dari Bank Indonesia. Gojek membutuhkan lisensi tersebut guna mengembangkan GoPay yang telah mereka kembangkan untuk menjadi e-money. Pada 15 Desember 2017, Gojek mengumumkan akuisisinya terhadap tiga perusahaan financial technology yang mampu mendukung kemajuannya yaitu Kartuku, Midtrans, dan Mapan untuk mendukung ekspansi GoPay di luar ekosistem Gojek. Kartuku yang telah mengoperasikan lebih dari 150 ribu alat pembayaran yang diarahkan pada gerai luring (*offline*) dan telah bekerjasama dengan sembilan bank acquirer ini, akan difokuskan untuk pengembangan penggunaan GoPay secara luring.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dideskripsikan dengan menggunakan pendekatan komperatif. Pendekatan penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta–fakta dan sifat–sifat objek yang ingin di teliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Pada penelitian ini variabelnya masih sendiri tetapi sampel yang lebih dari satu aatu dalam waktu yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner sebanyak 20 item pernyataan pada kepuasan pengguna. Kuesioner penelitian disebar dan diberikan kepada 363 orang responden yang di bagi menjadi dua kelompok yaitu konsumen pengguna GoPay dan konsumen pengguna OVO pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Hasil data penelitian yang disebar kemudian diberikan nilai dengan metode skala likert dan kemduian ditabulasi, dan diolah dengan menggunakan program SPSS, selanjutnya data penelitian dideskripsikan melalui data primer berupa kuesioner yang telah di uji dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan disimpulkan berdasarkan karakteristik identitas responden pada penelitian ini, yang dibagi menjadi dua kelompok responden.

4.2.1 Karakteristik Responden Pengguna OVO

Pada bagian ini, peneliti memberikan beberapa gambaran terkait karakteristik responden pengguna OVO yang dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, angkatan, dan program studi yang ditempuh. Adapun hasil analisa data secara frekuensi, termuat pada bagian berikut:

4.2.1.1 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 4.1. berikut ini.

Tabel. 4.1 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	76	41.3	41.3	41.3
	Perempuan	108	58.7	58.7	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.1. bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden pengguna OVO berjenis kelamin perempuan sebesar 108 orang (58,7%), sedangkan responden pengguna OVO berjenis kelamin laki-laki sebesar 76 orang (41,3%).

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan usia, dapat dilihat pada Tabel 4.2. berikut ini.

Tabel. 4.2 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Usia

		Usia Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19 Tahun	46	25.0	25.0	25.0
	20 Tahun	25	13.6	13.6	38.6
	21 Tahun	38	20.7	20.7	59.2
	22 Tahun	56	30.4	30.4	89.7
	23 Tahun	19	10.3	10.3	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.2. bahwa karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan usia mayoritas berusia 22 tahun sebesar 56 orang (30,4%), responden pengguna OVO berusia 19 tahun sebesar 46 orang (25,0%), responden pengguna OVO berusia 21 tahun sebesar 38 orang (20,7%), responden pengguna OVO berusia 20 tahun sebesar 25 orang (13,6%), responden pengguna OVO berusia 23 tahun sebesar 19 orang (10,3%)

4.2.1.3 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Angkatan

Karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan angkatan, dapat dilihat pada Tabel 4.3. berikut ini.

Tabel. 4.3 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Angkatan

		Angkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angkatan 2018	76	41.3	41.3	41.3
	Angkatan 2019	37	20.1	20.1	61.4
	Angkatan 2020	23	12.5	12.5	73.9
	Angkatan 2021	48	26.1	26.1	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.3. bahwa karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan angkatan, mayoritas angkatan 2018 sebesar 76 orang (41,3%), responden pengguna OVO angkatan 2021 sebesar 48 orang (26,1%), responden pengguna OVO angkatan 2019 sebesar 37 orang (20,1%), responden pengguna OVO angkatan 2020 sebesar 23 orang (12,5%).

4.2.1.4 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan program studi, dapat dilihat pada Tabel 4.4. berikut ini.

Tabel. 4.4 Karakteristik Responden Pengguna OVO Berdasarkan Program Studi

Program Studi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	80	43.5	43.5	43.5
	Akuntansi	64	34.8	34.8	78.3
	Ekonomi Pembangunan	31	16.8	16.8	95.1
	D3 Manajemen Perpajakan	9	4.9	4.9	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.4. bahwa karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan program studi, mayoritas program studi Manajemen sebesar 80 orang (43,5%), responden pengguna OVO program studi Akuntansi sebesar 64 orang (34,8%), responden pengguna OVO program studi Ekonomi Pembangunan sebesar 31 orang (16,8%), responden pengguna OVO program studi D3 Manajemen Perpajakan sebesar 9 orang (4,9%).

4.2.2 Karakteristik Responden Pengguna GoPay

Pada bagian lanjutan, karakteristik responden pengguna GoPay meliputi jenis kelamin, usia, angkatan, dan program studi yang digelutin oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan, maka identitas responden dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.2.1 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 4.5. berikut ini.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	76	42.5	42.5	42.5
	Perempuan	103	57.5	57.5	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.5. bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden pengguna GoPay berjenis kelamin perempuan sebesar 103 orang (57,5%), sedangkan responden pengguna GoPay berjenis kelamin laki-laki sebesar 76 orang (42,5%).

4.2.2.2 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan usia, dapat dilihat pada Tabel 4.6. berikut ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Usia

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19 Tahun	40	22.3	22.3	22.3
	20 Tahun	26	14.5	14.5	36.9
	21 Tahun	37	20.7	20.7	57.5
	22 Tahun	57	31.8	31.8	89.4
	23 Tahun	19	10.6	10.6	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.6. bahwa karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan usia mayoritas berusia 22 tahun sebesar 57 orang (31,8%), responden pengguna GoPay berusia 19 tahun sebesar 40 orang (22,3%), responden pengguna GoPay berusia 21 tahun sebesar 37 orang (20,7%), responden pengguna GoPay berusia 20 tahun sebesar 26 orang (14,5%), responden pengguna GoPay berusia 23 tahun sebesar 19 orang (10,6%)

4.2.2.3 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Angkatan

Karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan angkatan, dapat dilihat pada Tabel 4.7. berikut ini.

Tabel 4.7. Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angkatan 2018	76	42.5	42.5	42.5
	Angkatan 2019	35	19.6	19.6	62.0
	Angkatan 2020	28	15.6	15.6	77.7
	Angkatan 2021	40	22.3	22.3	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.7. bahwa karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan angkatan, mayoritas angkatan 2018 sebesar 76 orang (42,5%), responden pengguna GoPay angkatan 2021 sebesar 44 orang (22,3%), responden pengguna GoPay angkatan 2019 sebesar 35 orang (19,6), responden pengguna GoPay angkatan 2020 sebesar 28 orang (15,6%).

4.2.2.4 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan angkatan, dapat dilihat pada Tabel 4.8. berikut ini.

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Pengguna GoPay Berdasarkan Program Studi

Program Studi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	67	37.4	37.4	37.4
	Akuntansi	71	39.7	39.7	77.1
	Ekonomi Pembangunan	38	21.2	21.2	98.3
	D3 Manajemen Perpajakan	3	1.7	1.7	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data yang termuat pada Tabel 4.8. bahwa karakteristik responden pengguna GoPay berdasarkan program studi, mayoritas program studi Akuntansi sebesar 71 orang (39,7%), responden pengguna GoPay program studi Manajemen sebesar 67 orang (37,4%), responden pengguna GoPay program studi Ekonomi Pembangunan sebesar 38 orang (21,2%), responden pengguna GoPay program studi D3 Manajemen Perpajakan sebesar 3 orang (1,7%).

4.2.3 Pendapat Responden Terhadap Kualitas Pelayanan E-Wallet

4.2.3.1 Pendapat Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna OVO

Pada bagian ini, peneliti akan memberikan gambaran kualitas pelayanan pada pengguna OVO berdasarkan bukti fisik, reabilitas, responsif, jaminan, dan empati ketika menggunakan e-wallet OVO yang dapat dilihat pada bagian berikut:

a. Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Bukti Fisik

Pendapat responden pengguna OVO terhadap Bukti Fisik, dapat dilihat pada Tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Bukti Fisik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap.	28	15.2	56	30.4	96	52.2	3	1.6	1	0.5	184	100
2	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah.	108	58.7	53	28.8	17	9.2	4	2.2	2	1.1	184	100
3	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan, dapat dimengerti.	44	23.9	54	29.3	62	33.7	19	10.3	5	2.7	184	100
4	Bukti transaksi layanan dari <i>e-wallet</i> , jelas dan bagus.	49	26.6	69	37.5	27	14.7	38	20.7	1	0.5	184	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna OVO terhadap bukti fisik, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *E-wallet* yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 96 orang (52,2%), responden yang menjawab setuju sebesar 56 orang (30,4%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 28 orang (15,2%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 3 orang (1,6%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).
2. Jawaban responden mengenai produk dalam *e-wallet* yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 108 orang (58,7%), responden yang menjawab setuju sebesar 53 orang (28,8%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 17 orang (9,2%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
3. Jawaban responden mengenai produk dalam *e-wallet* yang saya gunakan, dapat dimengerti, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 62 orang (33,7%), responden yang menjawab setuju sebesar 54 orang (23,9%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 44 orang (23,9%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 19 orang (10,3%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 5 orang (2,7%).
4. Jawaban responden mengenai bukti transaksi layanan dari *e-wallet*, jelas dan bagus, dapat dimengerti, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 69 orang (37,5%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 49 orang (26,6%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 38 orang (20,7%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 27 orang (14,7%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).

b. Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Reabilitas

Pendapat responden pengguna OVO terhadap Reabilitas, dapat dilihat pada Tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Reabilitas

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya.	60	32.6	56	30.4	58	31.5	9	4.9	1	0.5	184	100
2	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat dipercaya.	58	31.5	51	27.7	31	16.8	41	22.3	3	1.6	184	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik.	85	46.2	57	31.0	24	13.0	15	8.2	3	1.6	184	100
4	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.	76	41.3	43	23.4	58	31.5	6	3.3	1	0.5	184	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna OVO terhadap reabilitas, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 60

orang (32,6%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 58 orang (31,5%), responden yang menjawab setuju sebesar 56 orang (30,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 9 orang (4,9%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).

2. Jawaban responden mengenai produk dalam *E-wallet* yang saya gunakan dapat dipercaya, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 58 orang (31,5%), responden yang menjawab setuju sebesar 51 orang (27,7%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 41 orang (22,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 31 orang (16,8%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,6%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 85 orang (46,2%), responden yang menjawab setuju sebesar 57 orang (31,0%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 24 orang (13,0%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 15 orang (8,2%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,6%).
4. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 76 orang (41,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 58 orang (31,4%), responden yang menjawab setuju sebesar 43 orang (23,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,3%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).

c. Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Responsif

Pendapat responden pengguna OVO terhadap Responsif, dapat dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Responsif

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat.	77	41.8	36	19.6	65	35.3	6	3.3	0	0.0	184	100
2	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi.	133	72.3	12	6.5	37	20.1	1	0.5	1	0.5	184	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi.	38	20.7	79	42.9	65	35.3	1	0.5	1	0.5	184	100
4	Transaksi yang saya lakukan pada <i>e-wallet</i> praktis dan cepat.	13	7.1	171	92.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	184	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna OVO terhadap responsif, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 77 orang (41,8%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 65 orang (35,3%), responden yang menjawab setuju sebesar 36 orang (19,6%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,3%).

2. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 133 orang (72,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 37 orang (20,1%), responden yang menjawab setuju sebesar 12 orang (6,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 79 orang (42,9%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 65 orang (35,3%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 38 orang (20,7%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).
4. Jawaban responden mengenai transaksi yang saya lakukan pada *e-wallet* praktis dan cepat, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 171 orang (92,9%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 13 orang (7,1%).

d. Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Jaminan

Pendapat responden pengguna OVO terhadap Jaminan, dapat dilihat pada Tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Jaminan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik.	24	13.0	142	77.2	14	7.6	3	1.6	1	0.5	184	100
2	Transaksi yang saya lakukan di <i>e-wallet</i> memiliki jaminan uang kembali.	30	16.3	111	60.3	28	15.2	13	7.1	2	1.1	184	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah.	85	46.2	57	31.0	24	13.0	15	8.2	3	1.6	184	100
4	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah.	122	66.3	21	11.4	33	17.9	5	2.7	3	1.6	184	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022)

Berdasarkan hasil analisa data pengguna OVO terhadap jaminan, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 142 orang (77,2%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 24 orang

(13,0%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 14 orang (7,6%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 3 orang (1,6%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).

2. Jawaban responden mengenai transaksi yang saya lakukan di *e-wallet* memiliki jaminan uang kembali, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 111 orang (60,3%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 30 orang (16,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 28 orang (15,2%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 13 orang (7,1%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 85 orang (46,2%), responden yang menjawab setuju sebesar 57 orang (31,0%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 24 orang (13,0%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 15 orang (8,2%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,6%).
4. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 122 orang (66,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 33 orang (17,9%), responden yang menjawab setuju sebesar 21 orang (11,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 5 orang (2,7%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,6%).

e. Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Empati

Pendapat responden pengguna OVO terhadap Empati, dapat dilihat pada

Tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4.13 Pendapat Responden Pengguna OVO Terhadap Empati

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen.	76	41.3	43	23.4	58	31.5	6	3.3	1	0.5	184	100
2	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen.	77	41.8	36	19.6	65	35.3	6	3.3	0	0.0	184	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen.	43	23.4	56	30.4	75	40.8	8	4.3	2	1.1	184	100
4	<i>E-wallet</i> yang saya berikan keamanan data diri.	84	45.7	60	32.6	21	11.4	15	8.2	4	2.2	184	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna OVO terhadap empati, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai e-wallet yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 76 orang (41,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 58 orang (31,5%), responden yang menjawab setuju sebesar 43 orang

- (23,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,3%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,5%).
2. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 77 orang (41,8%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 65 orang (35,3%), responden yang menjawab setuju sebesar 36 orang (19,6%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,3%).
 3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 75 orang (40,8%), responden yang menjawab setuju sebesar 56 orang (30,4%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 43 orang (23,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 8 orang (4,3%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
 4. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya memberikan keamanan data diri, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 84 orang (45,7%), responden yang menjawab setuju sebesar 60 orang (32,6%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 21 orang (11,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 15 orang (8,2%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%).

2. Pendapat Responden Pengguna GoPay

Pada bagian ini, peneliti akan memberikan gambaran kualitas pelayanan pada pengguna GoPay berdasarkan bukti fisik, reabilitas, responsif, jaminan, dan empati ketika menggunakan *e-wallet* GoPay yang dapat dilihat pada bagian berikut:

a. Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Bukti Fisik

Pendapat responden pengguna GoPay terhadap Bukti Fisik, dapat dilihat pada Tabel 4.14 di bawah ini:

Tabel 4.14 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Bukti Fisik

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap.	7	3.9	5 3	29. 6	10 7	59. 8	8	4.5	4	2. 2	17 9	10 0
2	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah.	11 2	62. 6	4 0	22. 3	21	11. 7	4	2.2	2	1. 1	17 9	10 0
3	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan, dapat dimengerti.	22	12. 3	6 6	36. 9	83	46. 4	6	3.4	2	1. 1	17 9	10 0
4	Bukti transaksi layanan dari <i>e-wallet</i> , jelas dan bagus.	24	13. 4	5 3	29. 6	35	19. 6	6 5	36. 3	2	1. 1	17 9	10 0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna GoPay terhadap bukti fisik, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 107 orang (59,8%), responden yang menjawab setuju sebesar 53 orang (29,6%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 8 orang (4,5%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 7 orang (3,9%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%).
2. Jawaban responden mengenai produk dalam *e-wallet* yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 112 orang (62,6%), responden yang menjawab setuju sebesar 40 orang (22,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 21 orang (11,7%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
3. Jawaban responden mengenai produk dalam *e-wallet* yang saya gunakan, dapat dimengerti, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 83 orang (46,4%), responden yang menjawab setuju sebesar 66 orang (36,9%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 22 orang (12,3%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,4%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
4. Jawaban responden mengenai bukti transaksi layanan dari *e-wallet*, jelas dan bagus, dapat dimengerti, responden mayoritas menjawab tidak setuju sebesar 65 orang (36,3) responden menjawab setuju sebesar 53 orang (29,6%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 35 orang (19,6%), responden yang menjawab setuju sebesar 24 orang (13,4%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).

b. Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Reabilitas

Pendapat responden pengguna GoPay terhadap Reabilitas, dapat dilihat pada Tabel 4.15 di bawah ini:

Tabel 4.15 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Reabilitas

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya.	26	14.5	36	20.1	104	58.1	11	6.1	2	1.1	179	100
2	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat dipercaya.	27	15.1	57	31.8	42	23.5	50	27.9	3	1.7	179	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik.	27	15.1	50	27.9	95	53.1	6	3.4	1	0.6	179	100
4	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.	14	7.8	45	25.1	102	57.0	14	7.8	4	2.2	179	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna GoPay terhadap reabilitas, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 104 orang (58,1%), responden yang menjawab setuju sebesar 36 orang (20,1%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 26 orang (14,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 11 orang (6,1%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
2. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat dipercaya, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 57 orang (31,8%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 50 orang (27,9%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 42 orang (23,5%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 27 orang (15,1%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik, responden mayoritas menjawab kurang sebesar 95 orang (53,1%), responden yang menjawab setuju sebesar 50 orang (27,9%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 27 orang (15,1%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,4%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1 orang (0,6%).
4. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 102 orang (57,0%), responden yang menjawab setuju sebesar 45 orang (25,1%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 14

orang (7,8%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 14 orang (7,8%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%).

c. Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Responsif

Pendapat responden pengguna GoPay terhadap Responsif, dapat dilihat pada Tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Responsif

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat.	15	8.4	48	26.8	105	58.7	8	4.5	3	1.7	179	100
2	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi.	108	60.3	30	16.8	38	21.2	3	1.7	0	0.0	179	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi.	0	0.0	64	35.8	115	64.2	0	0.0	0	0.0	179	100
4	Transaksi yang saya lakukan pada <i>e-wallet</i> praktis dan cepat.	23	12.8	141	78.8	6	3.4	6	3.4	3	1.7	179	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna GoPay terhadap responsif, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 105 orang

(58,7%), responden yang menjawab setuju sebesar 48 orang (26,8%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 15 orang (8,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 8 orang (4,5%) dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).

2. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 108 orang (60,3%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 38 orang (21,2%), responden yang menjawab setuju sebesar 30 orang (16,8%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 115 orang (64,2%), responden yang menjawab setuju sebesar 64 orang (35,8%).
4. Jawaban responden mengenai transaksi yang saya lakukan pada *e-wallet* praktis dan cepat, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 141 orang (78,8%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 23 orang (12,8%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 6 orang (3,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 6 orang (3,4%), responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).

d. Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Jaminan

Pendapat responden pengguna GoPay terhadap Jaminan, dapat dilihat pada

Tabel 4.17 di bawah ini:

Tabel 4.17 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Jaminan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik.	49	27.4	103	57.5	19	10.6	5	2.8	3	1.7	179	100
2	Transaksi yang saya lakukan di <i>e-wallet</i> memiliki jaminan uang kembali.	55	30.7	51	28.5	32	17.9	39	21.8	2	1.1	179	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah.	76	42.5	43	24.0	49	27.4	9	5.0	2	1.1	179	100
4	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan jaminan	36	20.1	87	48.6	43	24.0	9	5.0	4	2.2	179	100

promo dan biaya layanan yang murah.													
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022)

Berdasarkan hasil analisa data pengguna GoPay terhadap jaminan, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 103 orang (57,5%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 49 orang (27,4%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 19 orang (10,6%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 5 orang (2,8%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).
2. Jawaban responden mengenai transaksi yang saya lakukan di *e-wallet* memiliki jaminan uang kembali, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 55 orang (30,7%), responden yang menjawab setuju sebesar 51 orang (28,5%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 39 orang (21,8%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 32 orang (17,9%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah, responden mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 76 orang (42,5%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 49 orang (27,4%), responden yang menjawab setuju sebesar 43 orang (24,0%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 9 orang (5,0%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2 orang (1,1%).

4. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah, responden mayoritas menjawab setuju sebesar 87 orang (48,6%), responden yang menjawab kurang setuju sebesar 43 orang (24,0%), responden yang menjawab setuju sebesar 36 orang (20,1%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 9 orang (5,0%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%).

e. Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Empati

Pendapat responden pengguna GoPay terhadap Empati, dapat dilihat pada

Tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 4.18 Pendapat Responden Pengguna GoPay Terhadap Empati

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen.	14	7.8	45	25.1	102	57.0	14	7.8	4	2.2	179	100
2	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen.	15	8.4	48	26.8	105	58.7	8	4.5	3	1.7	179	100
3	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen.	59	33.0	30	16.8	73	40.8	14	7.8	3	1.7	179	100
4	<i>E-wallet</i> yang saya memberikan keamanan	48	26.8	56	31.3	62	34.6	9	5.0	4	2.2	179	100

	data diri.											
--	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil analisa data pengguna GoPay terhadap empati, memberikan pendapat, sebagai berikut:

1. Jawaban responden mengenai e-wallet yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 102 orang (57,0%), responden yang menjawab setuju sebesar 45 orang (25,1%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 14 orang (7,8%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 14 orang (7,8%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%).
2. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 105 orang (58,7%), responden yang menjawab setuju sebesar 48 orang (26,8%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 15 orang (8,4%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 8 orang (4,5%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).
3. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 73 orang (40,8%), responden yang menjawab sangat setuju sebesar 59 orang (33,0%), responden yang menjawab setuju sebesar 30 orang (16,8%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 14 orang (7,8%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 3 orang (1,7%).
4. Jawaban responden mengenai *e-wallet* yang saya memberikan keamanan data diri, responden mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 62 orang (34,6%), responden yang menjawab setuju sebesar 56 orang (31,6%), responden yang

menjawab sangat setuju sebesar 48 orang (26,8%), responden yang menjawab tidak setuju sebesar 9 orang (5,0%), dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4 orang (2,2%).

4.2.4 Analisa Data Uji Normalitas

Uji normalitas dengan pendekatan *kolmogorov smirnov*. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data dalam penelitian ini distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka data dalam penelitian ini tidak terdistribusi secara normal.

Hasil uji normalitas dengan pendekatan *kolmogorov smirnov* secara keseluruhan, dapat dilihat pada Tabel 4.19 di bawah ini.

Tabel 4.19 Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Keseluruhan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Nilai
N		363
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	76.179
	Std. Deviation	6.22536
Most Extreme Differences	Absolute	.172
	Positive	.172
	Negative	-.148
Test Statistic		.172
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* secara keseluruhan pada Tabel 4.19 diatas, bahwa nilai *asympt. Sig.(2-tailed)* sebesar 0.061 atau berada di atas 0,05, maka distribusi data dinyatakan memenuhiasumsinormalitas. Selanjutnya, hasil uji normalitas dengan pendekatan *kolmogorov smirnov* pengguna OVO, dapat dilihat pada Tabel 4.20 di bawah ini.

Tabel 4.20 Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Pengguna OVO

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Nilai
N		184
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	79.5598
	Std. Deviation	5.79586
Most Extreme Differences	Absolute	.171
	Positive	.152
	Negative	-.171
Test Statistic		.171
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Pengguna OVO pada Tabel 4.20 diatas, bahwa nilai *asympt. Sig.(2-tailed)* sebesar 0.066 atau berada di atas 0,05, maka distribusi data dinyatakan memenuhiasumsinormalitas. Selanjutnya, hasil uji normalitas dengan pendekatan *kolmogorov smirnov* pengguna GoPay, dapat dilihat pada Tabel 4.21 di bawah ini.

Tabel 4.21 Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Pengguna GoPay

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Nilai
N		179
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	72.7318

	Std. Deviation	4.52529
Most Extreme Differences	Absolute	.167
	Positive	.167
	Negative	-.161
Test Statistic		.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Pengguna GoPay pada Tabel 4.21 di atas, bahwa nilai *asymp. Sig.(2-tailed)* sebesar 0.056 atau berada di atas 0,05, maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

4.2.5 Analisa Data Uji Komparatif Kualitas Pelayanan Pengguna OVO dan GoPay

Uji hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah *independent sample t Test*. Alasan pemilihan alat uji ini karena *t Test* merupakan suatu uji dari keseimbangan dua distribusi populasi. Uji *t Test* ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara dua kelompok sampel yang diteliti. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

4.2.5.1 Terdapat Perbedaan Bukti Fisik Antara OVO Dan Gopay

Adapun hasil uji *independent sample t test* pada bukti fisik, dapat dilihat pada Tabel 4.22 di bawah ini.

Tabel 4.22. Uji Beda Bukti Fisik Berdasarkan Group Statistic

Group Statistics					
	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bukti Fisik	OVO	184	15.3043	1.92333	.14179
	GoPay	179	14.4525	1.76155	.13166

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Pada tabel 4.22 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 15,3043 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 14,4525. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan GoPay. Selanjutnya, adapun hasil uji independent samples test pada bukti fisik, dapat dilihat pada Tabel 4.23 di bawah ini:

Tabel 4.23. Uji *Independent Sample T Test* Pada Bukti Fisik

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Bukti Fisik	Equal variances assumed	6.676	.012	4.397	361	.000	.85183	.19373	.47086	1.23281
	Equal variances not assumed			4.402	359.700	.000	.85183	.19349	.47131	1.23236

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Data pada Tabel 4.23, pada uji *Independent samples Test* dapat dilihat untuk bukti fisik, bahwa nilai F hitung *levenge test* sebesar 6.676 dengan probabilitas adalah 0,012 karena probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima berarti bukti fisik pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay, mempunyai varian yang tidak sama (tidak identik). Dengan demikian analisis uji beda t-test harus menggunakan *equal variances not assumed*. Dari input SPSS terlihat bahwa nilai t pada *equal variances not assumed* adalah 4.397 dengan probabilitas signifikan

0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dalam kualitas pelayanan OVO **berbeda secara signifikan** dengan bukti fisik dalam kualitas pelayanan GoPay.

1. Terdapat Perbedaan Reabilitas Antara OVO Dan Gopay

Adapun hasil uji *independent sample t test* pada reabilitas, dapat dilihat pada Tabel 4.23 di bawah ini.

Tabel 4.24. Uji Beda Reabilitas Berdasarkan Group Statistic

Group Statistics					
	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reabilitas	OVO	184	15.6848	2.22224	.16383
	GoPay	179	13.5587	1.98610	.14845

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Pada tabel 4.24 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 15,6848 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 13,5587. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan GoPay. Selanjutnya, adapun hasil uji *independent samples test* pada reabilitas, dapat dilihat pada Tabel 4.25 di bawah ini:

Tabel 4.25. Uji Independent Sample T Test Pada Reabilitas

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Reabilitas	Equal variances assumed	6.290	.013	4.602	361	.000	2.12612	.22142	1.69069	2.56156
	Equal variances not assumed			4.617	358.446	.000	2.12612	.22108	1.69135	2.56090

d									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Data pada tabel 4.25 diatas, bahwa hasil uji *independent samples test* dapat dilihat untuk reabilitas dengan nilai F hitung *levenge test* sebesar 6.290 dengan probabilitas adalah 0,013 karena probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima berarti reabilitas dalam kualitas pelayanan OVO dan GoPay mempunyai varian yang tidak sama (tidak identik). Dengan demikian analisis uji beda t-test harus menggunakan *equal variances not assumed*. Dari input SPSS terlihat bahwa nilai t pada *equal variances not assumed* adalah 4.602 dengan probabilitas signifikan 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa reabilitas dalam kualitas pelayanan OVO berbeda secara signifikan dari reabilitas dalam kualitas pelayanan GoPay.

3. Terdapat Perbedaan Responsif Pada OVO dan GoPay

Adapun hasil uji *independent sample t test* pada responsif, dapat dilihat pada Tabel 4.26 di bawah ini

Tabel 4.26. Uji Beda Responsif Berdasarkan Group Statistic

Group Statistics					
	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Responsif	OVO	184	16.3913	1.53613	.11325
	GoPay	179	15.0503	1.27321	.09516

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Pada tabel 4.26 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 16,3913 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 15,0503. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan GoPay. Selanjutnya, adapun hasil uji *independent samples test* pada responsif, dapat dilihat pada Tabel 4.27 di bawah ini:

Tabel 4.27. Uji Independent Sample T Test Pada Responsif

Independent Samples Test		
	Levene's Test for	t-test for Equality of Means

		Equality of Variances								
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Responsif	Equal variances assumed	10.840	.001	9.043	361	.000	1.34103	.14830	1.04938	1.63267
	Equal variances not assumed			9.066	352.165	.000	1.34103	.14792	1.05011	1.63194

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Data pada Tabel 4.27, pada uji *Independent samples Test* dapat dilihat untuk responsif, bahwa nilai F hitung *levenge test* sebesar 10.840 dengan probabilitas adalah 0,001 karena probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima berarti responsif pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay, mempunyai varian yang tidak sama (tidak identik). Dengan demikian analisis uji beda t-test harus menggunakan *equal variances not assumed*. Dari input SPSS terlihat bahwa nilai t pada *equal variances not assumed* adalah 9.043 dengan probabilitas signifikan 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa responsif dalam kualitas pelayanan OVO **berbeda secara signifikan** dengan responsif dalam kualitas pelayanan GoPay.

4. Terdapat Perbedaan Jaminan Antara OVO dan GoPay

Adapun hasil uji *independent sample t test* pada jaminan, dapat dilihat pada Tabel 4.28 di bawah ini.

Tabel 4.28. Uji Beda Jaminan Berdasarkan Group Statistic

Group Statistics					
	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jaminan	OVO	184	16.3424	1.70411	.12563
	GoPay	179	15.5307	2.08874	.15612

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Pada tabel 4.28 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 16,3424 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 15,5307. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan GoPay. Selanjutnya, adapun hasil uji *independent samples test* pada jaminan, dapat dilihat pada Tabel 4.29 di bawah ini:

Tabel 4.29. Uji Independent Sample T Test Pada Jaminan
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Jaminan	Equal variances assumed	8.038	.005	4.062	361	.000	.81167	.19983	.41868	1.20465
	Equal variances not assumed			4.062	343.190	.000	.81167	.20039	.41752	1.20581

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Data pada Tabel 4.27, pada uji *Independent samples Test* dapat dilihat untuk jaminan, bahwa nilai F hitung *levenge test* sebesar 8.038 dengan probabilitas adalah 0,005 karena probabilitas < 0,05 maka H1 diterima berarti jaminan pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay, mempunyai varian yang tidak sama (tidak identik). Dengan demikian analisis uji beda t-test harus menggunakan *equal variances not assumed*. Dari input SPSS terlihat bahwa nilai t pada *equal variances not assumed* adalah 4.062 dengan probabilitas signifikan

0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam kualitas pelayanan OVO berbeda secara signifikan dengan jaminan dalam kualitas pelayanan GoPay.

5. Terdapat Perbedaan Empati Antara OVO dan GoPay

Adapun hasil uji *independent sample t test* pada empati, dapat dilihat pada Tabel 4.30 di bawah ini:

Tabel 4.30. Uji Beda Empati Berdasarkan Group Statistic

Group Statistics					
	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Empati	OVO	184	15.8370	2.06070	.15192
	GoPay	179	14.1397	1.84438	.13786

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Pada tabel 4.30 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 15,8370 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 14,1397. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan GoPay. Selanjutnya, adapun hasil uji *independent samples test* pada empati, dapat dilihat pada Tabel 4.31 di bawah ini:

Tabel 4.31 Uji Independent Sample T Test Pada Empati

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Empati	Equal variances assumed	10.043	.001	8.261	361	.000	1.69729	.20545	1.29325	2.10133
	Equal variances not assumed			8.274	358.531	.000	1.69729	.20514	1.29386	2.10072

ces not assum ed										
------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, SPSS. 26 (2022).

Data pada Tabel 4.31, pada uji *Independent samples Test* dapat dilihat untuk empati, bahwa nilai F hitung *levenge test* sebesar 10.043 dengan probabilitas adalah 0,001 karena probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima berarti empati pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay, mempunyai varian yang tidak sama (tidak identik). Dengan demikian analisis uji beda t-test harus menggunakan *equal variances not assumed*. Dari input SPSS terlihat bahwa nilai t pada *equal variences not assumed* adalah 8.261 dengan probabilitas signifikan 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa empati dalam kualitas pelayanan OVO **berbeda secara signifikan** dengan empati dalam kualitas pelayanan GoPay.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan pada e-wallet OVO dan kualitas pelayanan pada e-wallet GoPay yang signifikan dengan mengacu pada bukti fisik, reabilitas, responsif, jaminan dan empati.

4.3.1 Bukti Fisik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara bukti fisik e-wallet OVO dan e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 15,3043 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 14,4525. Nilai F hitung *levenge test* sebesar 6.676 dengan probabilitas adalah 0,012 karena probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima berarti bukti fisik pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay.

Masing-masing e-wallet sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam segi bukti fisik, namun secara kualitas pelayanan dari segi bukti fisik lebih baik e-wallet OVO dari GoPay. Hal tersebut memperlihatkan bahwa bukti-bukti fisik di OVO seperti fitur, kemudahan, produk, dan bukti transaksi lebih dapat diandalkan, sedangkan bukti-bukti fisik pada GoPay yaitu fitur banyak namun membingungkan konsumen, karena bagi mahasiswa tidak terlalu penting. Dalam penelitian ini, aspek bukti fisik menjadi salah satu aspek yang dapat memuaskan konsumen OVO sehingga konsumen lebih cenderung memilih untuk berbelanja pada OVO tersebut dibandingkan GoPay. Berdasarkan hal tersebut, dapat menjadi bukti bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh OVO lebih baik dibandingkan GoPay. Hasil penelitian dari (Sichinsambwe. et.al. 2017), menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek bukti fisik.

4.3.2 Reabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara reabilitas-wallet OVO dan e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 15,6848 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 13,5587. Nilai F hitung *levenge test* sebesar 6.290 dengan probabilitas adalah 0,013 karena probabilitas $< 0,05$ maka H_1 diterima berarti reabilitas dalam kualitas pelayanan OVO dan GoPay. Kualitas pelayanan baik e-wallet OVO dan GoPay terdapat prosuder pelayanan yang sudah diterapkan dalam aplikasi untuk dijalankan, salah satunya yaitu dapat diandalkan. Kedua e-wallet tersebut telah menerapkan prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan. Keberadaan layanan dan fitur dari e-wallet OVO dan GoPay dapat

diandalkan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. OVO tidak memiliki layanan, seperti pada GoPay: Go Clean, dan sebagainya. Akan tetapi keberadaan fitur yang kompleks dan cenderung tidak berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa, hanya memberatkan memori handphone dan kecepatan aplikasi. Hal tersebut secara tidak langsung memberikan anggapan bahwa kehandalan dan pemenuhan kebutuhan bagi mahasiswa lebih baik OVO daripada GoPay. Hasil penelitian dari (Putri. 2015), menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek keandalan.

4.3.3 Responsif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara responsif-e-wallet OVO dan e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada groups statistic rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 16,3913 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 15,0503. Nilai F hitung *levenge test* sebesar 10.840 dengan probabilitas adalah 0,001 karena probabilitas $< 0,05$ maka H1 diterima berarti responsif pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay. Masing e-wallet OVO dan e-wallet GoPay sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam segi daya tanggap. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh e-wallet OVO dilihat dari segi daya tanggap lebih baik dari GoPay. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa kecepatan membuka aplikasi, kelancaran jaringan, dan akses layanan pada OVO lebih baik dalam mempercepat efisiensi waktu penggunaan. Namun, daya tanggap GoPay sedikit lebih lama dibandingkan dengan OVO. Selain itu, jika kedua aplikasi terdapat pembaharuan aplikasi dari pengembang perusahaan, pada aplikasi OVO konsumen tidak dapat menggunakan sementara aplikasi ini,

jika belum mengupdate aplikasi dengan versi terbaru pada pengembang handphone masing-masing. Sedangkan pada aplikasi GoPay, jika terdapat pembaharuan aplikasi. Konsumen masih dapat mengakses layanan sampai beberapa kali, hingga batas waktu update aplikasi harus dilakukan. Hasil penelitian dari (Onibala. et.al. 2020), menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek daya tanggap.

4.3.4 Jaminan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara jaminan e-wallet OVO dan e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 16,3424 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 15,5307. Nilai F hitung *levenge test* sebesar 8.038 dengan probabilitas adalah 0,005 karena probabilitas $< 0,05$ maka H_1 diterima berarti jaminan pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi jaminan yang diberikan oleh e-wallet OVO dan e-wallet GoPay secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang baik dari responden terhadap kondisi dari indikator jaminan. Hal ini dapat dilihat dari distribusi jawaban responden yang sebagian besar setuju dengan pernyataan tentang kualitas pelayanan yang diberikan e-wallet OVO dan e-wallet GoPay, dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, jaminan uang kembali, promo dan biaya layanan yang murah. Secara umum, jaminan uang kembali sama terdapat pada e-wallet OVO dan e-wallet GoPay. Namun, yang menjadi perbedaan, ialah promosi, dan biaya layanan dari kedua e-wallet yang diberikan kepada konsumen

berbeda. Maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen. Hasil penelitian dari (Hikmah. 2018), menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek jaminan.

4.3.5 Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara empati e-wallet OVO dan e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 15,8370 sedangkan untuk pengguna GoPay adalah 14,1397. Bahwa nilai F hitung *levenge test* sebesar 10.043 dengan probabilitas adalah 0,001 karena probabilitas $< 0,05$ maka H_1 diterima berarti empati pada kualitas pelayanan pada OVO dan GoPay. Dan masing-masing OVO dan e-wallet GoPay, sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam segi empati. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh OVO dilihat dari segi empati lebih baik dari GoPay. Hal tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di OVO dilihat dari segi empati, bahwa kepedulian pengembang terhadap keamanan data diri dan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen lebih baik, sedangkan pada GoPay, pengembang belum sepenuhnya memiliki kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen, fitur yang dikembangkan cenderung tidak perlu. Aspek empati dapat diukur melalui kepedulian pengembang, dan informasi terkait harga. Rasa tanggap terhadap kebutuhan konsumen harus dimiliki oleh pengembang sehingga konsumen tidak perlu repot-repot dan percaya pada aplikasi yang digunakan. Hasil penelitian dari (Walangitan. 2017), menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek empati.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kepuasan pengguna pada pengguna e-wallet OVO dan e-wallet GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan bukti fisik antara OVO dan GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Terdapat perbedaan reabilitas antara OVO dan GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Terdapat perbedaan daya tanggap (*responsive*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Terdapat perbedaan jaminan (*assurance*) antara OVO dan GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Terdapat perbedaan empati antara OVO dan GoPay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada pengguna e-wallet OVO dan e-wallet GoPay, dapat diberi saran sebagai berikut:

1. Perusahaan yang mengembangkan kedua aplikasi e-wallet ini, harus memastikan kembali fitur, kemudahan akses layanan, dan responsif dalam penggunaan, yang masih dirasakan oleh konsumen belum maksimal. Pada aplikasi GoPay, segala jenis layanan masih tergabung dengan layanan lain, yang memberatkan aplikasi dan kendala pada akses penggunaan. Harusnya, mampu dibuat secara terpisah, metode pembayaran GoPay, menjadi aplikasi sendiri yang lebih ringan dan praktis bagi konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan variabel lain dalam mengukur kepuasan pengguna, sehingga diperoleh temuan yang lebih baik dalam menjelaskan faktor dari kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan OVO maupun pengguna GoPay.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Dalam melakukan penelitian penulis mendapatkan kendala yang menjadi keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian yaitu Dalam proses hal pengolahan data penelitian, sehingga kurang maksimal dalam persentase data hasil uji penelitiannya. Oleh karenanya Penulis merekomendasikan agar penulis selanjutnya dapat lebih baik lagi dalam mengolah data sehingga akan meperoleh hasil yang sempurna.
2. Untuk mendapatkan data penelitian di lapangan penulis tidak dapat berhadapan langsung dengan responden, hal tersebut disebabkan oleh aturan dan keadaan yang tidak memungkinkan, maka dilakukan pengumpulan data melalui kuisisioner online sehingga tidak menutup kemungkinan jawaban yang diberikan oleh responden tidak dengan sungguh-sungguh sesuai dengan keadaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. N., & Siswantini, T. (2021). Analisis Perilaku Keuangan Generasi Z Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta di Masa Pandemi. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 5(1), 74-85.
- Aini, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada E-Wallet Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM) (*Doctoral dissertation, UNIMED*).
- Akbar, M. A., & Alam, S. N. (2020). *E-COMMERCE: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Aliyah, F., Utami, W., & Irda, I. (2021). Kualitas Layanan Elektronik, Harga Dan Persepsi Manfaat Fitur Go-Pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 48-56.
- Ansori, M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Apjii, A. (2020). Laporan Survei Internet Apjii 2019-2020 (Q2). *Survei Internet*. <https://www.apjii.or.id/Content/read/39/521/laporan-survei-internetapjii-2019-2020-q2>
- Aulia, S. (2020). Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 311-324.
- Ayuningtias, T., & Waluyo, H. D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu XL Prabayar di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pengguna Kartu XL Prabayar di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 11-16.
- Azizi, A. (2019). Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik (E-Money). (Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Mercu Buana

Yogyakarta) (*Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta*).

Bank Indonesia. (2021). Elektronifikasi. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi>

Cahyani, A. T., & Dirgantara, I. (2021). Studi Komparasi Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Gopay Dan OVO (*Doctoral Dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis*).

Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 311-319.

Dandu, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Uang Elektronik (E-Money) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Pankkukang Makassar. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 16(3), 452-464.

Dzikira, T. A., & Farida, S. N. (2021). Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna E-Wallet OVO Dan Go-Pay Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Analitika Bisnis, Ekonomi, Sosial dan Politik*, 1(01), 45-55.

Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603-612.

Genady, D. I. (2018). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Promosi Uang Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Di Masyarakat (Studi Kasus Di Provinsi Dki Jakarta) (*Bachelor's Thesis, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*).

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.

Hanum, F., Purnama, N. I., & Harahap, S. H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Yang Menggunakan Grab. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 2(3), 528-537.

Hidayah, A. N. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kemudahan, Dan Kemanfaatan Terhadap Minat Menggunakan Bni Syariah Tapcash Ib Hasanah (Studi Kasus Di Kota Tangerang Selatan) (*Bachelor's Thesis*,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Jakarta).

- Hikmah. (2018). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Batam. *Jurnal Akrab Juara*, Vol.3, No.1, Hal. 29-39.
- Huda, B. R., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang. *OSF Preprints*.
- Husen, Y., Isyanto, P., & Romli, A. D. (2021). Pengaruh Promosi Dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Dompot Digital OVOPada Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Journal For Management Student (JFMS)*, 1(1).
- Ibrahim, W. (2018). Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ucok Durian (Studi Kasus Ucok Durian Jl. Wahid Hasyim No. 30 Kecamatan Medan Baru) (*Doctoral dissertation*).
- Irkham, A. (2020). Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Electronic Wallet (E-Wallet) Di Kot Semarang (*Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Semarang*).
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 128-137).
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Juliandi, A., & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. UMSU Press.
- Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- Marzuki, A., Armereo, C., & Rahayu, P. F. (2020). *Praktikum Statistik*. Ahli Media Press.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 201-202.

- Mukhlis, F., & Fakhrudin, F. (2018). Studi Literatur Velositas Uang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 31-39.
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). "Service Quality (Servqual) and Its Effect on Costumer Satisfaction in Retailing". *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 239251.
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 235-244.
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021, October). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 2, No. 1).
- Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan E-Wallet Di Kalangan Mahasiswa. *Emik*, 3(2), 189-205.
- Neko, R. A., & Soelasih, Y. (2021). Antecedents: Ease Of Use, Diskon, Risk Dan Wide Acceptability Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Dompot Digital. *Prosiding Working Papers Series In Management*, 13(2), 282-291.
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Prenada Media.
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana's Digital Wallet (Study On Dana Users) : The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana's Digital Wallet (Study On Dana Users). *International Journal Administration Business & Organization*, 2(3), 49-58. Retrieved from <https://ijabo.a3i.or.id/index.php/ijabo/article/view/174>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248-257.
- Oktofia, A. W. (2021). Analisa Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Gopay Pada Aplikasi Gojek (*Doctoral Dissertation, Stie Aub Surakarta*).

- Onibala, J, Moniharapon, S, dan Rantung, M.C. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-Jek dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat). *Jurnal Emba*, Vol.8, No.3, Hal. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A.(2005). “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality”. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233
- Putri, S. M. A. (2015). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan the Premiere Cinema XXI Ciwalk dan Velvet Class Blitzmegaplex PVJ Menurut Konsumen di Bandung. *e-Proceeding of Management* , Vol.2, No.3, Hal. 2732-2738.
- Putri, A. R., Ningrum, A. K., Putri, D. N., & Firmansyah, R. (2021, October). Pengaruh Promosi Dan Kemudahan Pada Minat Penggunaan E-Wallet Shopeepay. In *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)* (Vol. 1, No. 8).
- Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia. (2017). Uang: Pengertian, Penciptaan Dan Peranannya Dalam Perekonomian. Vol. 1. *Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*.
- Pradana, E. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Biaya, Mobilitas, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Fintech Dompot Digital OVO Di Kalangan Mahasiswa UNS. *Digilib UNS*.
- Prasetia, L. D. (2018). Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Perputaran Uang (Velocity Of Money) Di Indonesia. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, N. I., & Putri, L. P. (2021). Analisis penggunaan E-commerce di masa pandemi. In *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora* (Vol. 1, No. 1, pp. 556-561).
- Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. *OSF Preprints*.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas

Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44.

- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR. MONTIR TM CITAYAM. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46-53.
- Sari, A. N., Mintarti, S. U., & Utomo, S. H. (2020). Penggunaan E-wallet dalam Membentuk Perilaku Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 5(12), 1860-1866.
- Sari, R. M., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan. In *Seminar Nasional Royal (SENAR)* (Vol. 1, No. 1, pp. 451-454).
- Sari, R., Nurmadiansyah, M. T., & Gunawan, A. (2020). Pengaruh Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bisnis Kuliner: Studi Pada Warunk Kopi Platt Monkull. *Jurnal MD*, 6(1), 115-130.
- Sichinsambwe, Chishimba, dan Sikombe. (2017). A Comparative Study of Service Quality and Customer Satisfaction in Zambian Banks. *International Review of Management and Business Research*, Vol. 6, No.1, Hal. 309-319.
- Sugiyono. S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2019). *Riset Pemasaran Dan Konsumen Seri: 3*. PT. Penerbit IPB Press.
- Supriadi, B., Astuti, W., & Firdiansyah, A. (2017). Green Product And Its Impact on Customer Satisfaction. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* Volume 19, Issue 8. Ver. III, 35-42
- Sutanto, W. L., Zaini, O. K., & Irawan, A. W. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keputusan Mahasiswa/I Pengguna Dompot Digital (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan). *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Manajemen*, 5(3).

- Suwandi, M. A., & Azis, E. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Money Pada Generasi Millenials (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 IPB). *Eproceedings Of Management*, 5(3).
- Syahidah, N. A. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan E-Money Yang Dimoderasi Dengan Kepercayaan (Studi Empiris Pada Pengguna E-Money Di Bank Umum Kota Magelang) (*Doctoral Dissertation Universitas Muhammadiyah Magelang*).
- Taslim, S. W., & Felita, N. (2022). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Pengguna E-Wallet OVO Dan Go-Pay Di Pontianak. *Obis*, 4(1), 13-21.
- Usman, R. (2017). Karakteristik uang elektronik dalam sistem pembayaran. *Yuridika*, 32(1), 134-166.
- Walangitan, M.D. (2017). Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret dan Alfamart Karombasan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, Vol.4, No.1, Hal. 59-68.
- Wardani, L. M. I., & Anggadita, R. (2021). *Konsep Diri Dan Konformitas Pada Perilaku Konsumtif Remaja*. Penerbit Nem.
- Warjiyo, P. (2017). Kebijakan Moneter Di Indonesia (Vol. 6). *Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*, 7(1), 94-110.
- Widiyawati, N. P., Sugiono, A., Adistya, D., & Wulandari, J. (2020). Kualitas Layanan, Harga, dan Persepsi Benefit Menggunakan Fitur Go-Pay. *Skripsi. Universitas Lampung*.
- Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), 146-163.
- Wulandari, J., Jesicca, J., Ramditya, M. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kemanfaatan Terhadap Perilaku Konsumen Untuk Minat Menggunakan Dompot Digital (Studi Pada Konsumen Starbucks Cabang Gambir) (*Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*).

Wulansari, D., & Yulfan, A. N. (2020). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Pada Mahasiswa Di Surakarta. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.*

Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1).

LAMPIRAN

Nomor Responden:

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN *E-WALLET* DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Kepada :

Yth. Saudara/i Responden di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan hormat,

Saya Muhammad Rizky Ritonga mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dimana saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Komparatif Penggunaan *E-Wallet* Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**”. Untuk itu peneliti memohon kesediaan Saudara/i untuk dapat mengisi dan menjawab kuesioner penelitian ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia. Jawaban yang Saudara/i berikan sangat besar manfaatnya bagi keberhasilan penelitian ini. Seluruh jawaban hanya akan digunakan untuk penelitian ini dan peneliti menjamin semua kerahasiaan dan data responden beserta jawabannya.

Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

MUHAMMAD RIZKY RITONGA

1805160156

KUESIONER:

**ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN *E-WALLET*
DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SUMATERA UTARA**

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan
3. Umur :
4. Angkatan :
 - a. Angkatan 2021 :
 - b. Angkatan 2020 :
 - c. Angkatan 2019 :
 - d. Angkatan 2018 :
5. Program Studi :
 - a. Manajemen :
 - b. Akuntansi :
 - c. Ekonomi Pembangunan:
 - d. Manajemen Perpajakan (D3) :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah jawaban pada pernyataan-pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban berdasarkan pendapat, apa yang anda rasakan atau berdasarkan pengalaman pribadi anda.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

KS : Kurang Setuju

III. Pertanyaan:

Apakah anda menggunakan *e-wallet* berikut ini?. (boleh pilih lebih dari satu jika menggunakan beberapa *e-wallet*).

No.	Dompet Digital	Ya	Tidak
1	OVO		
2	GoPay		

KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A. Bukti Fisik						
1.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap.					
2.	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah.					
3.	Produk dalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan, dapat dimengerti.					
4.	Bukti transaksi layanan dari <i>e-wallet</i> , jelas dan bagus.					
B. Reabilitas						
5.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya.					
6.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat dipercaya.					
7.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik.					
8.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.					

C. Responsif					
9.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat.				
10.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi.				
11.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi.				
12.	Transaksi yang saya lakukan pada <i>e-wallet</i> praktis dan cepat.				
D. Jaminan					
13.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik.				
14.	Transaksi yang saya lakukan di <i>e-wallet</i> memiliki jaminan uang kembali.				
15.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah.				
16.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah.				
E. Empati					
17.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen.				
18.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen.				
19.	<i>E-wallet</i> yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen.				
20.	<i>E-wallet</i> yang saya berikan keamanan data diri.				

Hasil Analisa Data

Pengguna OVO

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	76	41.3	41.3	41.3
	Perempuan	108	58.7	58.7	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

		Umur Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	46	25.0	25.0	25.0
	20	25	13.6	13.6	38.6
	21	38	20.7	20.7	59.2
	22	56	30.4	30.4	89.7
	23	19	10.3	10.3	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

		Angkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angkatan 2018	76	41.3	41.3	41.3
	Angkatan 2019	37	20.1	20.1	61.4

Angkatan 2020	23	12.5	12.5	73.9
Angkatan 2021	48	26.1	26.1	100.0
Total	184	100.0	100.0	

Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	80	43.5	43.5	43.5
	Akuntansi	64	34.8	34.8	78.3
	Ekonomi Pembangunan	31	16.8	16.8	95.1
	D3 Manajemen Perpajakan	9	4.9	4.9	100.0
	Total	184	100.0	100.0	

**Uji Normalitas Data Pengguna OVO
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		TOTAL
N		184
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	79.5598
	Std. Deviation	5.79586
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.171
	Positive	.152
	Negative	-.171
Test Statistic		.171
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pengguna Gopay

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	76	42.5	42.5	42.5
	Perempuan	103	57.5	57.5	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	40	22.3	22.3	22.3
	20	26	14.5	14.5	36.9
	21	37	20.7	20.7	57.5
	22	57	31.8	31.8	89.4
	23	19	10.6	10.6	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angkatan 2018	76	42.5	42.5	42.5
	Angkatan 2019	35	19.6	19.6	62.0
	Angkatan 2020	28	15.6	15.6	77.7
	Angkatan 2021	40	22.3	22.3	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	67	37.4	37.4	37.4

Akuntansi	71	39.7	39.7	77.1
Ekonomi Pembangunan	38	21.2	21.2	98.3
D3 Manajemen Perpajakan	3	1.7	1.7	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**Uji Normalitas Data Pengguna GoPay
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		TOTAL
N		179
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	72.7318
	Std. Deviation	4.52529
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.167
	Positive	.167
	Negative	-.161
Test Statistic		.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Normalitas Data Secara Keseluruhan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTAL
N		363
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	76.1791
	Std. Deviation	6.22536
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.172
	Positive	.172
	Negative	-.148
Test Statistic		.172
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**Uji Validitas
Correlations**

		Bukti Fisik
E-wallet yang saya gunakan memiliki fitur yang lengkap.	Pearson Correlation	.392
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Produk dalam e-wallet yang saya gunakan dapat digunakan dengan mudah.	Pearson Correlation	.463
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Produk dalam e-wallet yang saya gunakan, dapat dimengerti.	Pearson Correlation	.506
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Bukti transaksi layanan dari e-wallet, jelas dan bagus.	Pearson Correlation	.647
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Bukti Fisik	Pearson Correlation	1
	N	363

Correlations

		Reabilitas
E-wallet yang saya gunakan dapat membantu kebutuhan saya.	Pearson Correlation	.515
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan dapat dipercaya.	Pearson Correlation	.620
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan dapat diandalkan dengan baik.	Pearson Correlation	.573
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan konsisten dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.	Pearson Correlation	.638
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Reabilitas	Pearson Correlation	1
	N	363

Correlations

		Responsif
E-wallet yang saya gunakan dapat digunakan dengan cepat.	Pearson Correlation	.636
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan sering mengalami kendala jaringan/koneksi.	Pearson Correlation	.515
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan tidak pernah mengalami kendala jaringan/koneksi.	Pearson Correlation	.512
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Transaksi yang saya lakukan pada e-wallet praktis dan cepat.	Pearson Correlation	.344
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Responsif	Pearson Correlation	1
	N	363

Correlations

		Jaminan
E-wallet yang saya gunakan memiliki kemampuan yang baik.	Pearson Correlation	.344
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Transaksi yang saya lakukan di e-wallet memiliki jaminan uang kembali.	Pearson Correlation	.619
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan memberikan pelayanan ramah.	Pearson Correlation	.541
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan memberikan jaminan promo dan biaya layanan yang murah.	Pearson Correlation	.543
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Jaminan	Pearson Correlation	1
	N	363

Correlations

		Empati
E-wallet yang saya gunakan memberikan perhatian besar kepada konsumen.	Pearson Correlation	.560
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan mengerti segala kebutuhan konsumen.	Pearson Correlation	.573
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya gunakan mengerti keinginan konsumen.	Pearson Correlation	.445
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
E-wallet yang saya memberikan keamanan data diri.	Pearson Correlation	.614
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	363
Empati	Pearson Correlation	1
	N	363

Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	20

DISTRIBUSI DATA

No	BF1	BF2	BF3	BF4	R1	R2	R3	R4	RE1	RE2	RE3	RE4	J1	J2	J3	J4	E1	E2	E3	E4	Total
1	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	89
2	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	86
3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	86
4	3	3	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3	4	76
5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	84
6	4	5	4	5	2	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	86
7	3	5	3	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	84
8	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	88
9	3	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	80
10	4	5	4	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	3	5	4	4	5	80
11	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	82
12	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	91
13	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	86
14	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	90
15	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	90
16	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	89
17	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	75
18	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	86
19	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	5	4	74
20	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	86
21	3	4	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	80

22	4	4	2	4	5	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	2	59
23	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	84
24	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	91
25	3	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	89
26	5	4	1	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	84
27	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	86
28	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	78
29	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	79
30	3	4	4	2	3	4	2	5	3	3	4	4	4	5	2	3	5	3	3	2	68
31	4	5	5	2	3	2	2	3	3	5	5	4	4	4	2	5	3	3	5	2	71
32	4	5	5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	83
33	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	85
34	3	4	5	4	5	2	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	81
35	4	4	5	4	5	1	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	81
36	3	4	5	4	5	1	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	80
37	3	4	5	4	3	1	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	79
38	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	86
39	3	4	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	2	74
40	5	4	3	4	5	3	2	5	2	3	4	4	4	2	2	3	5	2	3	2	67
41	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	77
42	5	5	3	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	81
43	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	83
44	3	2	3	4	5	2	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	79
45	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	85

46	3	3	5	2	5	2	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	80
47	3	3	3	2	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	75
48	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	81
49	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	74
50	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	2	5	85
51	3	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	2	5	81
52	4	5	2	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	2	5	4	2	3	4	5	71
53	4	4	2	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	83
54	3	5	1	3	5	4	2	3	3	5	4	4	4	4	2	5	3	3	4	2	69
55	3	5	1	2	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	74
56	3	4	1	2	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	74
57	3	5	3	1	3	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	81
58	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	85
59	3	4	4	3	3	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	82
60	3	5	4	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	2	5	78
61	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	2	5	83
62	5	3	4	4	4	3	2	4	3	5	3	4	4	4	2	5	4	3	3	2	71
63	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	84
64	3	4	5	4	4	2	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	74
65	3	4	5	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	80
66	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	2	3	4	5	5	82
67	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	89
68	3	5	3	5	3	3	2	3	5	5	5	4	4	5	2	5	3	5	5	2	77
69	5	5	3	5	4	2	2	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	2	82

70	3	5	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	4	2	4	3	5	2	5	4	76
71	3	5	3	5	4	5	1	3	5	5	3	4	4	3	1	5	3	5	5	1	73
72	4	5	4	5	3	2	3	1	5	4	5	4	4	3	3	4	1	5	4	3	72
73	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	75
74	3	5	3	3	2	2	4	3	5	5	5	4	4	3	4	1	3	5	4	4	72
75	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	3	4	78
76	3	5	2	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	78
77	3	3	5	5	4	2	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	83
78	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	1	3	5	4	4	5	3	78
79	3	4	5	5	3	2	5	3	3	5	3	4	4	3	5	5	3	3	5	2	75
80	3	5	5	3	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	80
81	3	5	4	5	3	5	5	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	5	76
82	4	5	5	5	2	3	5	2	2	3	3	4	4	2	5	3	2	2	4	5	70
83	4	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	83
84	3	5	5	3	1	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	83
85	3	5	3	3	3	2	5	4	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	74
86	3	5	3	2	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	73
87	3	5	3	4	4	5	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	76
88	4	4	3	2	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	5	1	74
89	3	3	2	4	3	5	4	5	3	5	1	4	3	5	4	5	5	3	5	4	76
90	3	5	2	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	77
91	5	5	2	4	4	2	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5	80
92	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	83
93	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	89

94	3	4	4	5	3	2	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	1	5	77
95	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	86
96	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	84
97	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	86
98	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	85
99	1	5	3	5	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	73
100	2	5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	79
101	4	4	4	2	5	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	77
102	2	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	84
103	4	4	3	5	5	4	2	5	3	5	5	4	4	4	2	5	5	3	5	2	79
104	3	5	3	4	5	2	2	3	3	5	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	70
105	4	5	3	5	5	4	2	5	3	3	3	5	5	4	2	3	5	3	3	2	74
106	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	79
107	5	3	3	2	3	2	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	2	5	74
108	3	5	4	2	4	5	3	4	4	5	3	4	2	4	3	5	4	4	2	3	73
109	3	4	5	3	4	2	5	3	4	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	5	76
110	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	82
111	3	5	4	3	3	2	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	5	76
112	4	5	5	2	3	3	5	5	5	3	3	4	4	2	5	3	5	5	3	5	79
113	4	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	83
114	3	5	3	4	4	4	2	3	3	5	4	4	5	4	2	1	3	3	3	2	67
115	3	5	3	2	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	1	71
116	3	2	3	5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	66
117	3	5	2	5	5	2	1	2	3	5	3	4	4	4	1	5	2	3	3	1	63

118	4	1	3	5	3	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	76
119	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4	81
120	3	3	3	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	73
121	4	5	4	5	5	2	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	77
122	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	81
123	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	82
124	4	4	4	5	3	2	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	77
125	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	77
126	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	82
127	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	87
128	5	5	3	2	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	78
129	3	5	4	4	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	79
130	4	5	3	4	3	3	5	5	2	3	4	4	2	2	5	3	5	2	3	5	72
131	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	83
132	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	1	3	5	5	4	5	2	5	83
133	4	4	4	2	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	82
134	3	5	4	4	5	2	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	80
135	5	5	4	2	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	79
136	3	5	5	3	3	2	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	1	3	72
137	3	5	3	3	4	2	5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	76
138	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	82
139	3	4	4	4	4	2	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	77
140	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	83
141	4	5	3	4	4	2	3	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	78

142	4	5	2	2	5	4	3	5	3	3	3	4	5	2	3	4	5	3	3	3	71
143	4	5	2	2	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	80
144	5	3	2	2	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	76
145	3	5	4	2	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	81
146	3	5	3	5	2	3	5	3	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	78
147	3	5	5	5	2	2	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	76
148	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	2	4	5	5	4	3	3	5	84
149	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	4	5	3	5	85
150	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	83
151	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	86
152	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	85
153	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	87
154	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	89
155	3	4	3	2	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	79
156	5	4	4	5	2	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	78
157	3	4	2	5	2	3	3	4	3	5	3	4	5	1	3	5	4	3	3	3	68
158	3	5	2	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	82
159	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	85
160	3	2	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	78
161	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	84
162	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	85
163	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	3	81
164	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	85
165	4	1	2	2	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	79

166	3	5	3	3	5	2	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	81
167	3	3	1	2	5	2	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	68
168	4	5	3	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	82
169	3	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	3	4	78
170	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	79
171	3	5	4	5	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	79
172	4	5	5	4	3	4	4	2	3	4	5	4	5	2	4	4	2	3	3	4	74
173	4	4	5	4	5	3	2	3	5	5	4	4	5	4	2	5	3	5	3	2	77
174	3	3	5	4	5	4	2	3	5	5	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	76
175	3	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	82
176	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	78
177	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	86
178	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	93
179	3	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	88
180	5	5	3	2	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	83
181	5	5	2	2	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	82
182	5	5	4	2	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	83
183	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	85
184	3	4	3	4	5	4	5	4	3	1	5	4	3	4	5	1	4	3	3	5	73
185	3	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	5	77
186	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	81
187	3	5	3	3	5	3	5	1	3	5	3	4	5	4	5	5	1	3	3	5	74
188	3	5	3	2	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	72
189	3	3	4	2	4	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	76

190	2	3	3	2	5	4	5	5	2	3	4	4	5	4	4	4	5	2	3	5	74
191	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	77
192	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	71
193	5	3	5	2	3	5	3	3	3	5	3	1	4	5	5	3	3	3	3	3	70
194	3	3	5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	76
195	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	3	72
196	3	5	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	68
197	3	3	4	2	3	2	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	68
198	4	5	5	2	3	5	3	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	4	5	3	75
199	3	4	5	2	3	2	1	3	3	4	3	4	4	5	5	2	3	3	3	1	63
200	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	77
201	3	5	4	2	3	2	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	3	3	72
202	4	5	3	5	2	3	3	2	3	3	3	4	5	5	3	5	2	3	3	3	69
203	4	4	3	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	2	4	70
204	3	5	3	3	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	72
205	3	4	4	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	73
206	3	5	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	2	4	3	5	3	3	70
207	3	5	4	3	3	2	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	70
208	4	2	3	4	3	2	3	3	5	5	3	4	5	3	2	3	3	5	2	4	68
209	3	5	3	4	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	74
210	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	4	3	3	5	4	73
211	3	5	4	2	4	2	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	70
212	3	5	4	2	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	73
213	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	2	2	78

214	5	3	4	2	3	2	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	70
215	3	4	5	2	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	73
216	3	3	5	2	3	1	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	69
217	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	69
218	3	5	3	4	4	2	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	71
219	3	5	4	2	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	1	4	66
220	5	5	3	4	3	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	5	2	1	4	72
221	4	4	4	4	3	5	5	3	4	2	3	2	4	3	5	3	3	4	3	5	73
222	5	5	3	4	3	2	5	3	3	5	3	4	3	2	3	5	3	3	3	5	72
223	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	4	5	3	3	3	5	69
224	3	5	5	5	4	2	3	2	3	5	4	3	4	3	2	5	2	3	3	5	71
225	4	3	5	2	4	4	3	2	3	3	3	5	5	1	4	5	2	3	4	3	68
226	3	5	3	5	3	2	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	74
227	3	3	3	5	3	2	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	71
228	4	5	4	2	2	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	76
229	3	4	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	2	3	3	5	3	73
230	3	2	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	1	3	3	3	4	70
231	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	3	2	5	4	5	5	3	5	5	3	78
232	4	5	3	2	1	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	5	2	3	3	3	61
233	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	77
234	3	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	2	5	4	3	4	5	4	79
235	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	5	3	4	4	5	3	77
236	4	5	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	79
237	3	5	4	3	4	2	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	77

238	4	4	3	2	3	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	76
239	3	4	3	2	3	5	3	5	2	5	3	4	5	5	4	4	5	2	3	3	73
240	3	5	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	70
241	1	5	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	74
242	3	5	4	2	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	73
243	2	5	4	4	3	4	2	4	4	5	3	5	3	2	3	5	4	4	5	4	75
244	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	68
245	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	75
246	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	80
247	2	5	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	2	5	4	3	3	3	5	72
248	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	5	4	72
249	4	5	4	3	3	2	2	3	3	5	4	5	4	2	4	1	3	3	5	4	69
250	3	5	3	2	5	3	3	5	2	3	4	2	5	3	3	4	5	2	3	4	69
251	3	4	5	2	3	3	3	3	4	5	3	1	5	3	3	5	3	4	5	3	70
252	3	5	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	5	2	5	5	3	3	3	5	71
253	4	4	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	80
254	3	5	3	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	5	79
255	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	5	74
256	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	68
257	3	3	3	2	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	60
258	4	5	4	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	3	3	71
259	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	2	3	3	4	5	72
260	3	5	4	4	3	5	3	2	3	5	3	4	5	2	5	4	2	3	4	5	74
261	4	5	4	4	5	5	3	2	3	5	3	4	1	4	4	4	2	3	4	3	72

262	3	5	4	4	3	5	4	2	4	5	3	5	5	2	2	5	2	4	4	4	75
263	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	72
264	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	76
265	3	5	5	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	2	3	4	3	4	4	4	74
266	2	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	74
267	4	5	3	4	3	4	3	1	3	5	3	5	5	2	4	3	1	3	3	3	67
268	3	5	4	4	3	2	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	1	4	5	4	76
269	4	5	3	2	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	78
270	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	73
271	3	5	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	73
272	4	4	3	5	4	5	3	4	2	4	3	4	4	5	3	5	4	2	3	3	74
273	3	5	2	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	2	5	4	3	3	3	2	73
274	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	3	5	4	74
275	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	80
276	3	3	3	4	3	2	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	78
277	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	85
278	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	4	4	2	5	75
279	3	5	2	2	4	5	5	3	3	5	4	4	5	2	4	4	3	3	5	5	76
280	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	72
281	4	5	3	2	2	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	2	2	3	3	3	63
282	4	4	3	1	3	4	4	3	3	5	4	5	1	2	4	1	3	3	5	4	66
283	3	1	3	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	73
284	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	70
285	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	71

286	3	5	1	4	3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	67
287	4	5	3	4	3	2	3	2	3	5	3	4	2	2	3	3	2	3	5	3	64
288	3	5	3	4	4	2	3	2	3	5	3	4	4	5	4	4	2	3	5	3	71
289	3	4	3	2	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	71
290	3	5	4	4	4	2	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	78
291	1	5	4	5	5	2	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	77
292	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	2	3	3	5	4	3	5	75
293	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	5	3	66
294	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	76
295	3	4	4	2	3	1	3	3	4	5	3	4	4	2	4	4	3	4	5	3	68
296	3	5	3	1	3	1	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	71
297	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	5	3	3	3	2	3	66
298	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	73
299	3	5	4	4	2	4	4	5	2	3	4	4	5	5	5	4	5	2	3	2	75
300	3	4	4	2	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	71
301	3	5	3	2	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	71
302	4	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	69
303	3	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	72
304	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	73
305	3	5	5	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	5	71
306	3	3	3	2	3	3	5	4	4	5	3	3	4	2	2	4	4	4	3	5	69
307	4	5	2	4	2	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	73
308	3	4	3	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	5	5	2	3	3	2	4	63
309	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	2	5	4	3	3	5	4	75

310	3	5	4	4	5	2	3	3	5	3	3	4	5	3	5	3	3	5	3	3	74
311	4	5	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	68
312	4	4	1	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	2	3	4	3	3	5	3	71
313	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	2	4	3	3	5	4	76
314	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	78
315	3	5	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	1	4	2	4	3	5	70
316	3	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	70
317	4	5	5	4	3	3	2	4	3	5	3	4	4	2	5	3	4	3	5	2	73
318	3	5	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	3	5	3	73
319	3	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	73
320	5	5	4	2	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	77
321	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	87
322	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	2	3	2	5	5	5	4	3	4	76
323	1	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	79
324	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	74
325	3	5	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	5	4	3	4	5	2	74
326	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	2	71
327	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	71
328	3	5	4	2	3	2	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	76
329	3	5	3	4	3	3	2	5	4	3	4	4	5	2	5	4	5	4	3	5	76
330	3	4	4	2	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	76
331	3	5	3	2	5	2	5	3	2	5	3	4	4	4	5	3	3	2	5	5	73
332	4	4	3	2	5	4	3	3	1	5	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	64
333	3	5	3	2	4	2	3	4	1	5	4	4	4	2	3	4	4	1	3	3	64

334	4	5	3	2	3	4	3	4	1	3	3	5	5	3	4	4	4	1	4	3	68
335	3	5	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	67
336	3	3	3	2	3	5	4	3	4	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	70
337	3	5	4	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	76
338	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	73
339	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	86
340	4	4	4	2	5	2	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	76
341	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	84
342	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	80
343	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	75
344	4	5	3	2	5	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	2	5	73
345	4	5	4	2	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	75
346	4	5	3	5	3	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	75
347	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	1	4	3	4	5	2	72
348	3	5	3	2	3	2	3	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	1	66
349	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	1	5	5	3	3	3	3	4	69
350	3	5	3	3	2	2	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	72
351	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	3	3	4	3	73
352	3	5	5	4	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	2	3	5	4	3	77
353	3	3	5	4	3	2	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	76
354	4	2	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	2	4	1	4	4	3	5	74
355	2	4	3	2	4	2	4	3	3	5	3	5	4	2	5	2	3	3	2	1	62
356	1	1	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	2	5	2	5	3	3	4	4	69
357	3	5	4	5	4	2	4	3	5	3	3	2	4	2	5	5	3	5	4	4	75

358	4	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	70
359	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	2	3	3	5	2	75
360	3	5	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	74
361	3	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	84
362	4	5	3	2	3	3	5	1	5	3	4	4	2	4	4	5	1	5	4	2	69
363	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	67

UJI BEDA

Group Statistics

	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bukti Fisik	OVO	184	15.3043	1.92333	.14179
	GoPay	179	14.4525	1.76155	.13166

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Bukti Fisik	Equal variances assumed	6.676	.012	4.397	361	.000	.85183	.19373	.47086	1.23281
	Equal variances not assumed			4.402	359.700	.000	.85183	.19349	.47131	1.23236

Group Statistics

	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reabilitas	OVO	184	15.6848	2.22224	.16383
	GoPay	179	13.5587	1.98610	.14845

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Reabilitas	Equal variances assumed	6.290	.013	4.602	361	.000	2.12612	.22142	1.69069	2.56156
	Equal variances not assumed			4.617	358.446	.000	2.12612	.22108	1.69135	2.56090

Group Statistics

	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Responsif	OVO	184	16.3913	1.53613	.11325
	GoPay	179	15.0503	1.27321	.09516

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Responsif	Equal variances assumed	10.840	.001	9.043	361	.000	1.34103	.14830	1.04938	1.63267
	Equal variances not assumed			9.066	352.165	.000	1.34103	.14792	1.05011	1.63194

Group Statistics

	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jaminan	OVO	184	16.3424	1.70411	.12563
	GoPay	179	15.5307	2.08874	.15612

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Jaminan	Equal variances assumed	8.038	.005	4.062	361	.000	.81167	.19983	.41868	1.20465
	Equal variances not assumed			4.050	343.190	.000	.81167	.20039	.41752	1.20581

Group Statistics

	E-Commerce	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Empati	OVO	184	15.8370	2.06070	.15192
	GoPay	179	14.1397	1.84438	.13786

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Empati	Equal variances assumed	10.043	.001	8.261	361	.000	1.69729	.20545	1.29325	2.10133
	Equal variances not assumed			8.274	358.531	.000	1.69729	.20514	1.29386	2.10072



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 2077/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/20/1/2022

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 20/1/2022

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Rizky Ritonga
NPM : 1805160156
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

- Identifikasi Masalah : Secara umum, penelitian ini berfokus pada topik literasi keuangan, penggunaan uang elektronik, yang secara sederhana dianggap mempengaruhi perilaku mahasiswa dalam mengelola keuangan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Terlebih lagi, disaat pandemi sekarang ini, dan kondisi ekonomi yang belum cenderung stabil, dan mahasiswa mayoritas masih bergantung pada dana orang tua, hal ini perlu dikaji secara mendalam. Maka dari itu, saya berencana mengangkat tema dan topik penelitian yang berkaitan dengan mahasiswa.
- Rencana Judul : 1. Analisis Tingkat Literasi Keuangan Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Umsu
2. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E Wallet Gopay Dan Ovo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Umsu
3. Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Umsu

Objek/Lokasi Penelitian : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(Muhammad Rizky Ritonga)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mubhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 2077/JDI./SKR/MAN/FEB/UMSU/20/1/2022

Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Ritonga
NPM : 1805160156
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Tanggal Pengajuan Judul : 20/1/2022
Nama Dosen Pembimbing*) : Linzzy Pratami Putri, SE, MM *in* 21/1/2022

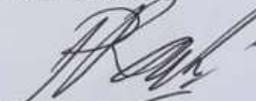
Judul Disetujui**): *Analisis Komparatif Penggunaan E-wallet (Ovo & GoPay) di Kalangan Mahasiswa*

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Manajemen


(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan,

Dosen Pembimbing


(.....)

Keterangan

*) Ditau oleh Pimpinan Program Studi

***) Ditau oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 684 / TGS / IL3-AU / UMSU-05 / F / 2022

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : **Manajemen**
Pada Tanggal : **23 Maret 2022**

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : **Muhammad Rizky Ritonga**
N P M : **1805160156**
Semester : **VIII (Delapan)**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Proposal / Skripsi : **Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet (Ovo dan Gopay) Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Dosen Pembimbing : **Linzy Pratami Putri,SE.,MM.**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **23 Maret 2023**
4. Revisi Judul.....

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 20 Sya'ban 1443 H
23 Maret 2022 M



Dekan

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si

Tembusan :
1. Peringgal



UMSU

Inggul | Cerdas | Terpercaya

Iti ma'jruh sarai lai ngar ibarukha
saur ilah tanggaha

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : rector@umsu.ac.id

Nomor : 684 /IL.3-AU/UMSU-05/ F / 2022
Lampiran :
Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Medan, 20 Sya'ban 1443 H
23 Maret 2022 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
Wakil Rektor I UMSU
Jln.Muchtar Basri No.3 Medan
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program **Studi Strata Satu (S-1)**

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Muhammmad Rizky Ritonga
Npm : 1805160156
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)
Judul : Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet (Ovo dan Gopay) Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

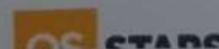
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
(UMSU)

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Nomor : 1562/IL.3-AU/UMSU/F/2022
Lamp. : -
Hal : **Izin Riset**

25 Sya'ban 1443 H
26 Maret 2022 M

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di-
Medan.

Assalamu 'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Dengan hormat, teriring salam dan do'a semoga Saudara dan jajaran selalu berada dalam naungan Allah SWT. Dan dimudahkan dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Amin.

Dengan hormat, menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 684/IL.3-AU/UMSU-05/F/2022 tanggal 23 Maret 2022 perihal Izin Riset, maka bersama ini kami memberikan izin Riset di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) sebagai berikut:

Nama : **Muhammad Rizky Ritonga**
NPM : 1805160156
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)
Judul : **Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet (Ovo dan Gopay) Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.**

Demikian hal ini kami disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



an. Rektor
Wakil Rektor I

Prof. Dr. Mhd. Ayifin, S.H., M.Hum
NIP: 195701131987031002

Tembusan :

1. Bapak Rektor sebagai laporan;
2. Yang bersangkutan
3. Pertinggal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RIZKY RITONGA
NPM : 1805160156
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN
Nama Dosen Pembimbing : LINZZY PRATAMI PUTRI, SE., M.M
Judul Skripsi : ANALISIS KOMPARATIF PERNGGUNAAN E-WALLET (OVO DAN GOPAY) DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Item	Hasil valuasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Perbaiki latar belakang masalah lambatkan penelitian terdahulu.	14/ 2-2022	/
Bab 2	Tambahkan sumber & Perbaiki jarak tulisan.	23/ 2-2022	/
Bab 3	Perbaiki indikator, buat Pertanyaan sesuai indikator.	01/ 3-2022	/
Daftar Pustaka	Gunakan referensi Masalah.	9/ 3-2022	/
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Perbaiki terkait data penelitian	17/ 2-2022	/
Persetujuan Seminar Proposal	Ala Seminar Proposal.	22/ 3-2022	/

Medan, Maret 2022

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi Manajemen

JASMAN SARIFUDDIN HSB, S.E, M.Si

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

LINZZY PRATAMI PUTRI, SE., M.M

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini Sabtu, 16 April 2022 telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

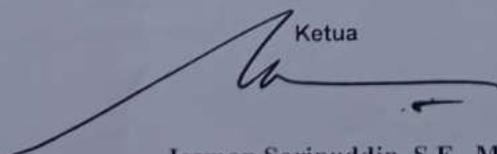
N a m a : Muhammad Rizky Ritonga
N . P . M . : 1805160156
Tempat / Tgl.Lahir : Sosa, 28 Januari 2000
Alamat Rumah : Lorong II, Lubuk Bunut Gg. Mawar
JudulProposal : Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet (Ovo & Gopay) Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara p

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	ok
Bab I	sajikan data di LBM, penelitian terdahulu, yg perlu ditambahkan.
Bab II	sempatkan dan judul. diperbaiki
Bab III	rumus loan diperbaiki
Lainnya	usahakan artikel artikel SINTA
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

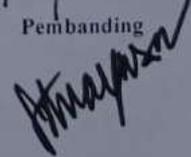
Medan, Sabtu, 16 April 2022

TIM SEMINAR


Ketua
Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.


Pembimbing
Linzy Pratami Putri, SE, M.M


Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si.
Pembanding


Satria Tirtayasa, PhD.



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari *Sabtu, 16 April 2022* menerangkan bahwa:

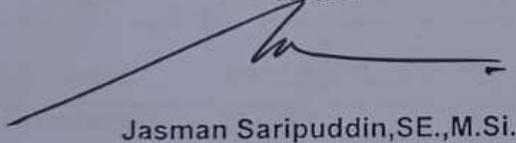
Nama : Muhammad Rizky Ritonga
N :P.M. : 1805160156
Tempat / Tgl.Lahir : Sosa, 28 Januari 2000
Alamat Rumah : Lorong II, Lubuk Bunut Gg. Mawar
JudulProposal : Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet (Ovo & Gopay) Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara p

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Linzy Pratami Putri, SE, M.M*

Medan, Sabtu, 16 April 2022

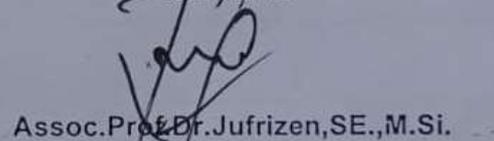
TIM SEMINAR

Ketua



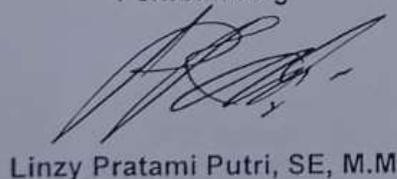
Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

Sekretaris



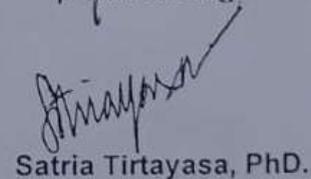
Assoc.Prof.Dr.Jufrizen, SE., M.Si.

Pembimbing



Linzy Pratami Putri, SE, M.M

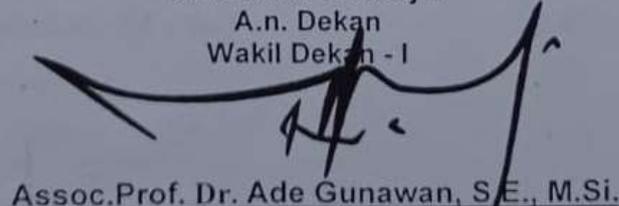
Pemanding



Satria Tirtayasa, PhD.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan
Wakil Dekan - I



Assoc.Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.

NIDN : 0105087601



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

UIN-PT/III/2019

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

Nomor : 2083/IL3-AU/UMSU-05/F/2022
Lamp. : -
Hal : MENYELESAIKAN RISET

Medan, 22 Dzulhijjah 1443 H
21 Juli 2022 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
Wakil Rektor I UMSU
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di **Perusahaan/instansi** yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV - V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian **Program Studi Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Muhammmad Rizky Ritonga**
N P M : **1805160156**
Semester : **VIII (Delapan)**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Skripsi : **Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

H. JANURI, SE., MM., M.Si.
NIDN : 0109086502

Tembusan :
1. Peringgal