

ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN E-WALLET OVO DAN DANA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NIAS

By HASELELIFONI MENDROFA

1
ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN *E-WALLET*
OVO DAN DANA DI KALANGAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NIAS

SKRIPSI



Oleh
HASELELIFONI MENDROFA
NIM 2319207

32
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi saat ini, mempengaruhi perkembangan aspek kehidupan manusia akan kebutuhan internet. Internet merupakan layanan akses segala informasi bagi penggunanya. Dengan ini masyarakat memanfaatkan sebagai sumber pendapatan ekonomi dengan menggunakan transaksi digital keuangan, dimana kemajuan teknologi dalam dunia keuangan telah mempermudah transaksi yang awalnya secara tunai kini dapat beralih ke non tunai dengan menggunakan keuangan digital.

Keuangan Digital atau dikenal digital financial adalah layanan sistem pembayaran yang menggunakan teknologi dan layanan pihak ketiga Transaksi yang dilakukan melalui ekonomi digital berbentuk aplikasi yang kita kenal sebagai financial technology dan bertindak sebagai perantara antara dua pihak.

Asia Tenggara merupakan wilayah yang jumlah pengguna internetnya cukup besar. Menurut laporan yang dipublikasikan oleh Google dengan topik “*E-conomy SEA 2022 Through the Waves Towards the Sea of Opportunity*” menyatakan bahwa jumlah pengguna internet yang tersebar di enam negara asia tenggara telah mengalami peningkatan yang tajam sejumlah 100 juta orang dalam tiga tahun belakangan. Dilansir dari data yang diterbitkan oleh *Internet Worlds Stats* per bulan juli tahun 2022, Indonesia menjadi pengguna internet terbesar setelah India dan Tiongkok.

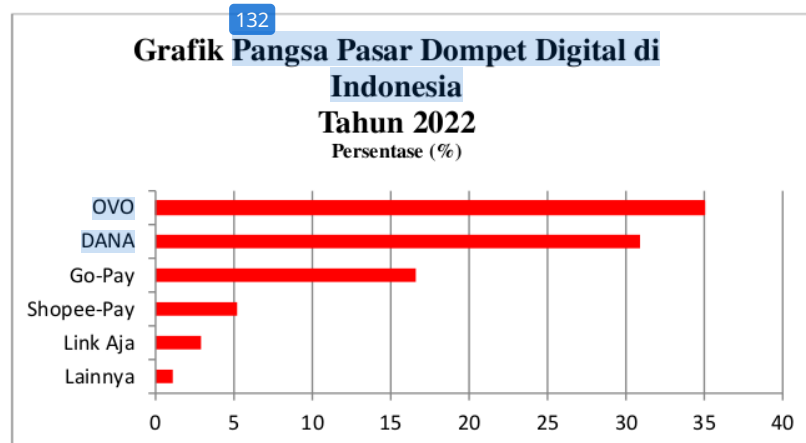
Bekembangnya digitalisasi memunculkan tata kehidupan yang baru, melalui perilaku ataupun gaya hidup masyarakat yang membutuhkan sesuatu yang *instant* dan mudah digunakan, salah satunya kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran pada masa kini. Pandemi covid-19 telah mengubah pola pikir masyarakat tentang teknologi. Sebelumnya segala aktivitas dilakukan dengan tatap muka, namun pandemi tersebut

menyebabkan masyarakat menjadi mengenal lebih dalam lagi mengenai aktivitas transaksional secara *online* atau daring.

Di tengah ketidakpastian ekonomi global, termasuk pada tahun 2023, inovasi dalam layanan keuangan digital di Indonesia telah menunjukkan kinerja yang positif. Bahkan, pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia rata-ratanya melebihi negara-negara ASEAN. Salah satu produk fintech yang saat ini banyak diminati adalah pembayaran digital, atau dikenal dengan istilah digital payment. Pembayaran digital ini merujuk pada *E-Wallet (Electronic Wallet)*, yang memungkinkan transaksi tanpa menggunakan uang tunai (cashless).

Dompot digital merupakan program elektronik penyimpanan data serta berfungsi sebagai sistem pembayaran alternatif untuk membantu pengguna dalam melakukan transaksi. Menggunakan dompet digital dianggap nyaman, aman, dan menguntungkan. Pemanfaatan dompet digital bisa mengatasi beredarnya pemalsuan uang dan serta adanya jaminan keamanan. Untuk itu, pemanfaat wajib melakukan verifikasi identitas serta mengaktifkan layanan *security* seperti *fingerprints*, PIN, serta *face scanner*.

3 Gambar 1.1
Grafik Pangsa Pasar Dompot Digital di Indonesia Tahun 2022



Sumber : Daily Social (2022)

Berdasarkan hasil survey diatas dapat diketahui bahwa OVO dan DANA berada pada level paling top karena aplikasi digital yang banyak dimanfaatkan penggunaannya oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022. OVO memimpin dengan jumlah pengguna 35%, disusul dengan DANA sebesar 30,9%, lalu Go-Pay sebesar 16,6%, Shopee-Pay 5,2% dan peringkat terbawah diduduki oleh aplikasi Link Aja sebesar 2,9%, sisanya oleh aplikasi lain sebesar 0,11%.

Pengguna dompet digital sebagian besar merupakan era milenial serta generasi Z, dan mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang termasuk kedalam dua kelompok usia tersebut. Kondisi demikian juga terjadi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Berdasarkan pengamatan lapangan yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi ekonomi melalui aplikasi, dan mayoritas menggunakan aplikasi OVO dan DANA. Hal ini tentu saja dilandasi oleh meningkatnya kesadaran generasi muda dalam meminimalisir penggunaan uang tunai dan mulai beralih menggunakan uang digital. Hal yang mendasari mahasiswa menggunakan *e-wallet* adalah karena dapat memberikan beragam manfaat bagi setiap penggunaannya. Manfaat dari penggunaan *e-wallet* ini telah membius mahasiswa, seperti *top-up game*, belanja *online*, transfer antar aplikasi, pembelian pulsa dan token, penarikan dana dan lain sebagainya.

Namun, disamping banyaknya manfaat yang ditawarkan, OVO dan DANA memiliki fenomena yang menarik untuk dikaji lebih dalam lagi. Dimana ada beberapa kendala dan keluhan yang terdapat dalam penggunaannya. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa temuan masalah yang secara langsung dirasakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam menggunakan *e-wallet* tersebut. Mahasiswa merasakan bahwa *e-wallet* sangat bergantung pada jaringan internet dan cukup sering mengalami masalah koneksi yang cukup lambat bahkan *error*, saldo lenyap tanpa adanya pemberitahuan dan masih terbatasnya merchant yang ikut serta. Selain itu beberapa mahasiswa juga mengalami masalah dalam mengakses fitur yang informasinya kurang

dipahami dan sulit digunakan, akses login yang gagal, kendala dalam meng-*upgrade* layanan, tingkat keamanan yang rendah sehingga akun berpeluang untuk diakses oleh pihak ketiga, respon *customer service* aplikasi *e-wallet* yang dinilai sangat lambat dalam menanggapi permasalahan pengguna, dan batas waktu layanan yang terbatas untuk top-up serta penarikan pada beberapa *merchant* yang sudah bekerja sama dengan OVO dan DANA.

Tindakan pelanggan dalam penggunaan aplikasi keuangan digital yaitu *e-wallet* tentu saja dipengaruhi oleh kualitas layanan online (*e-service quality*). Menurut Kotler dan Keller (2016:27), *e-service quality* adalah “suatu seni dan ilmu dalam memilih pasar atau sasaran untuk menjaga, mendapatkan dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan nilai pelanggan yang lebih unggul”. Masalah-masalah yang ditemui oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dalam mengakses aplikasi *e-wallet* di atas tentu berpengaruh terhadap tingkat pelayanan *e-wallet* itu sendiri. Tingkat kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan kurangnya kepercayaan dan minat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* itu sendiri.

Menurut M. Denaldi (2020), bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan aplikasi OVO. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, kualitas dari pelayanan serta kepercayaan oleh pengguna berpengaruh besar terhadap tingkat penggunaan dompet digital. Oleh karena itu analisis komparatif juga berperan penting dalam mengevaluasi sejauh mana kedua produk keuangan *e-wallet* di atas dalam memenuhi kepuasan pengguna, dengan cara membandingkan hubungan karakteristik tertentu. Oleh karena itu melalui konsep perbandingan tersebutlah, dalam arti penelitian komparatif menawarkan mekanisme dalam memahami dan mengevaluasi faktor-faktor yang membentuk dan mengubah keadaan tersebut terjadi.

Berdasarkan uraian masalah dan teoritersebut, peneliti ingin melihat dan mengkaji perbandingan tersebut lebih dalam indikator-indikator *E-Service Quality* dalam penggunaan dompet digital untuk

kegiatan ekonomi mahasiswa serta untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesadaran penggunaan produk dari keuangan digital (*digital financial*) tersebut. Sejalan dengan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Komparatif penggunaan E-Wallet OVO dan DANA di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini antara lain: Adanya kendala yang dialami mahasiswa pada layanan (*electronic service quality e-wallet* yaitu layanan koneksi yang kurang tepat dan akurat (*Reliability*), Respon *Customer Service* yang lambat terhadap masalah saat mengakses *e-wallet* (*Responsiveness*), Informasi pribadi yang oknum yang tidak bertanggung jawab (*Privacy*), Informasi mengenai penggunaan fitur-fitur pada *e-wallet* yang kurang jelas (*Information Quality*), dan akses login serta meng-*upgrade* layanan *e-wallet* yang seringkali gagal (*Easy of Use*).

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti hanya fokus pada masalah berdasarkan identifikasi masalah terkait mengenai perbandingan Kualitas Pelayanan *e-wallet* OVO dan DANA dikalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibuat oleh peneliti, yaitu: Apakah ada perbedaan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keamanan (*privacy*), kualitas informasi (*information quality*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*) antara pengguna OVO dan pengguna DANA oleh mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan perbedaan kualitas elektronik layanan (*e-service quality*) dengan penggunaan OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai perbandingan penggunaan e-wallet dan penerapannya dalam kehidupan pribadi.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Merupakan pedoman atau rujukan yang akan dijadikan perbandingan keilmuan serta bahan bacaan dipergustakaan fakultas ekonomi.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Temuan penelitian bisa dapat memberikan informasi dan pengetahuan serta manfaat bagi fakultas ekonomi Universitas Nias dan peneliti dalam mengetahui perbedaan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dengan menggunakan *e-wallet* dan menjadi bahan perbandingan berikutnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan, referensi, serta sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam Untuk menyusun karya tulis ilmiah ini supaya fokus pada inti masalah serta tidak meluas ke topik lain, berikut adalah sistematika penulisan yang akan digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mendeskripsikan perihal latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan kegunaan penulisan, serta Sistematika Penulisan.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

Di tinjauan pustaka ini mendeskripsikan perihal penguraian variabel penelitian beserta subbagiannya yang didasarkan teori yang ada kaitannya dengan penelitian.

BAB III **METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, variable penelitian, lokasi penelitian, populasi sampel penelitian, teknik pengumpulan data serta instrumen penelitian.

BAB IV **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan laporan hasil penelitian, analisis, deskripsi temuan penelitian dan pembahasan.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas perihal hasil dari penelitian yang telah disimpulkan serta saran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Komparatif

2.1.1 Pengertian Analisis

Secara umum, analisis merupakan proses untuk memahami suatu kejadian dengan mengevaluasi keadaan atau kondisi sesuai fakta, bertujuan memperoleh hasil akhir dari penelitian. Menurut Habibi & Aprilian (2020:78), analisis adalah aktivitas yang melibatkan kegiatan seperti membongkar, membedakan, dan mengelompokkan sesuatu berdasarkan kriteria tertentu, mencari hubungan, dan akhirnya menafsirkan maknanya. Sedangkan Harahap (dalam Azwar, 2019) mendefinisikan analisis sebagai pemisahan atau penguraian unit menjadi bagian-bagian terkecil.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengelompokkan kriteria tertentu dari suatu unit menjadi bagian terkecil, kemudian mencari keterkaitannya dan menafsirkannya.

2.1.2 Pengertian Analisis Komparatif

Analisis komparatif adalah proses yang dilakukan untuk membandingkan dua atau lebih elemen, objek, atau konsep, dengan tujuan untuk memahami perbedaan dan kesamaan di antara keduanya. Menurut Sukardi (2014:175) Analisis komparatif adalah kegiatan penelitian yang bertujuan untuk mencari informasi mengenai hubungan sebab akibat dan mengeksplorasi kembali hubungan tersebut untuk memahami alasan di baliknya. Pendapat lain juga dikemukakan Sugiyono (2014:54) Analisis komparatif merupakan penelitian yang membandingkan kondisi satu variabel atau lebih pada sampel yang tidak sama, ataupun pada dua waktu yang tidak sama.

Didasarkan pada pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis komparatif merupakan proses membandingkan satu atau lebih variabel pada sampel tidak sama dalam upaya untuk menemukan hubungan sebab-akibat.

2.2 Defenisi Financial Technology (FinTech)

Financial technology (Fintech) adalah wujud dari pembaharuan dalam bidang Keuangan Digital. Menurut Hseuh (2017), Fintech adalah bentuk layanan keuangan baru yang diprogramkan melalui pembaharuan dalam teknologi informasi.

Sementara menurut Pribadiono (2016) tentang *Financial Technology*, yaitu gabungan dari teknologi dan fitur keuangan, atau yang juga dapat dimaknai sebagai terobosan baru dalam sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern, dikenal sebagai "fintech."

Menurut Dorfleitner *et.al* (2017), Dengan berbagai model bisnis yang beragam, inovasi *FinTech* adalah industri yang berkembang pesat dan dinamis.

Dari pengertian beberapa ahli diatas, bahwa fintech adalah layanan yang menggabungkan teknologi dan finansial berdasarkan digital dan mengubah proses transaksi manual beralih jadi lebih modern.

2.2.1 Klasifikasi Financial Technology (Fintech)

Financial Technology menawarkan berbagai produk dan layanan yang dapat diakses oleh semua kalangan. Menurut Maulida (2020), Fintech dikategorikan menjadi 4 kategori berdasarkan Bank Indonesia:

1. *Lending Peer-to-Peer (P2P) dan Crowdfunding*
P2P lending dan *crowdfunding* adalah jenis fintech yang berfungsi seperti *marketplace* finansial. Platform ini menghubungkan pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang dapat memberikan dana sebagai modal atau investasi. P2P lending, atau peminjaman dana dari masyarakat, melibatkan dana yang berasal dari individu maupun perusahaan yang membangun platform tersebut...
2. Manajemen Risiko Investasi
Fintech jenis ini memungkinkan pengguna untuk memantau kondisi keuangan dan melakukan perencanaan keuangan dengan cara yang lebih mudah dan praktis. Jenis manajemen

risiko investasi ini umumnya tersedia melalui aplikasi smartphone.

3. Penyelesaian, Pembayaran, dan Kliring

Beberapa startup finansial dalam fintech jenis ini menyediakan layanan seperti *payment gateway* atau dompet digital. Fintech *payment gateway* menghubungkan bisnis *e-commerce* dengan berbagai bank, memungkinkan penjual dan pembeli melakukan transaksi dengan mudah. Keduanya masih termasuk dalam kategori fintech, di mana pengguna hanya perlu memasukkan data yang diperlukan untuk dapat mengelola keuangan..

4. Agregator Pasar

Adanya fintech jenis ini biasanya merujuk pada portal yang mengumpulkan informasi tentang sektor keuangan untuk diberikan kepada penggunanya. Informasi ini biasanya mencakup tips keuangan, kartu kredit, investasi, dan lainnya. Dengan hadirnya fintech jenis ini, diharapkan pengguna dapat mengakses banyak informasi yang mereka butuhkan sebelum membuat keputusan keuangan.

75
2.3

Uang

2.3.1 Pengertian Uang

Menurut Warjiyo (2017), uang merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan ekonomi masyarakat. Peran uang merupakan penentu stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi suatu Negara.

Mankiw: Mukhlis. F.& Fakhruddin. F. (2018) menyatakan Uang adalah kumpulan aset yang dapat digunakan segera untuk melakukan transaksi.

Sesuai dengan pernyataan tersebut, Dandu.S. (2019) menyimpulkan Uang juga didefinisikan sebagai sesuatu yang diterima secara umum dalam transaksi perdagangan dan digunakan untuk membayarkan utang piutang.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa uang merupakan alat pembayaran yang diterima dan digunakan secara umum untuk berbagai macam transaksi barang ataupun jasa.

2.3.2 Fungsi Uang

Menurut Syahidah (2018), fungsi uang berperan sebagai alat tukar dan alat satuan hitung yang mencakup standar atau ukuran pembayaran yang ditunda, alat pengalih dan penyimpan kekayaan.

Menurut definisi hukum, uang didefinisikan sebagai sesuatu yang telah ditetapkan oleh undang-undang sebagai alat transaksi perdagangan dan digunakan secara sah sebagai alat pembayaran. Sementara itu, berdasarkan fungsinya, uang adalah sesuatu yang secara umum diterima untuk pembayaran utang dan transaksi perdagangan. Yuliadi, D., (2019).

Uang yang dikenal memiliki empat fungsi: dua di antaranya sangat mendasar, dan dua lainnya tambahan. Uang memainkan dua peran penting (Mishkin: Hidayah A., 2018), seperti berikut:

1. Alat pertukaran (*Means of exchange*)

Penggunaan uang merupakan alat ukur berarti bahwa uang harus diterima oleh masyarakat sebagai alat pembayaran. Dengan kata lain, seorang penjual barang bersedia menerima uang karena dia percaya bahwa masyarakat umum juga menerima uang tersebut sebagai alat pembayaran, yang memungkinkannya untuk membeli barang atau layanan lainnya di masa depan.

2. Penyimpan nilai (*Store of value*)

Sehubungan dengan sifat manusia yang cenderung mengumpulkan kekayaan, menyimpan uang adalah salah satu metode untuk mengelola kekayaan tersebut. Kekayaan juga bisa disimpan dalam bentuk lain seperti aset pertanahan, hewan ternak, berlian, barang berharga, investasi, atau kendaraan mewah. Syarat utama adalah uang harus mampu mempertahankan daya beli atau nilai. Tambahan pemanfaatan lainnya meliputi:

a. Unit pengukuran nilai (*Unit of account*)

Uang, sebagai satuan hitung, mempermudah pertukaran. Dua barang yang sangat berbeda secara fisik, seperti kereta api dan apel, dapat diukur menjadi uang.

b. Ukuran untuk pembayaran masa depan

Uang terlibat dalam transaksi pinjam-meminjam atau kredit, yang berarti bahwa barang dapat dibayar dengan uang di masa depan atau dengan uang saat ini. Dalam hal ini, uang berfungsi sebagai alat untuk menghitung pembayaran yang akan datang.

2.3.3 Pengertian Uang Elektronik⁷

Uang elektronik adalah alat pembayaran berbasis elektronik yang nilainya disimpan dalam media elektronik. Sebelum dapat melakukan transaksi, pengguna harus membayar penerbit dan menyimpan uang dalam bentuk elektronik. Nilai uang elektronik dalam media akan berkurang saat digunakan. Selanjutnya, media elektronik dapat diisi ulang. Untuk menyimpan nilai uang elektronik, chip atau server dapat digunakan (Bank Indonesia, 2018).

Pada International Journal of Smart Phones. Kim, *et. al* (2013), menyatakan bahwa "uang elektronik digunakan melalui konsep penggunaan uang dengan peralatan elektronik." Selanjutnya, informasi nilai didefinisikan menggunakan sinyal digital yang dikirim oleh bank untuk memastikan nilai nominal. Ini didefinisikan sebagai uang yang dibayar terlebih dahulu kepada penerbit, dengan nilai moneter tertentu disimpan dalam chip IC atau jaringan komunikasi komputer yang terintegrasi dalam kartu plastik untuk digunakan dalam jaringan komunikasi informasi."

Uang elektronik merupakan produk yang disimpan dalam media elektronik atau uang tunai yang disimpan. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/8/PBI/2014, uang elektronik, juga dikenal sebagai uang elektronik, merupakan alat pembayaran yang memenuhi syarat-syarat berikut:

1. Penerbitan berdasarkan dana awal pemegang kepada penerbit.
2. Uang disimpan secara elektronik dalam media seperti chip dan server.
3. Dipergunakan sebagai cara untuk membayar toko yang tidak menerbitkan uang elektronik.
4. Sesuai dengan undang-undang yang mengatur perbankan, nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit tidak dianggap sebagai simpanan.

Berdasarkan Berdasarkan pengertian di atas, peneliti dapat mengatakan bahwa uang elektronik adalah nilai uang yang disimpan dalam media elektronik dan digunakan dalam transaksi

internet yang melibatkan jaringan komputer. Uang elektronik diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor oleh pemegang kepada penerbit dan disimpan secara elektronik untuk digunakan sebagai pembayaran dalam berbagai transaksi.

2.3.4 Jenis-jenis Uang Elektronik

Peraturan Bank Indonesia PBI No.16/8/PBI/2014 tentang uang elektronik menjelaskan, ada dua kategori berdasarkan data identitas pemegang uang elektronik. Kategori pertama meliputi mereka yang informasi identitasnya terdaftar dan tercatat pada penerbit (Registered), sedangkan kategori kedua mencakup pemegang yang data identitasnya tidak terdaftar dan tidak tercatat (Unregistered). Lebih lanjut, menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014, uang elektronik juga diklasifikasikan menjadi dua jenis berdasarkan lokasi penyimpanan nilai dana uang elektronik, yakni:

1. Mata uang elektronik yang menggunakan kartu atau chip. Nilai dana uang elektronik didokumentasikan pada media elektronik yang dikendalikan baik oleh penerbit maupun pemegangnya (pengembang). Sistem pencatatan ini digunakan pada e-money berbasis kartu sehingga transaksi dapat dilakukan secara offline.
2. E-money berbasis server. Dalam hal ini, nilai dana pemegang disimpan dalam database penerbit, dan untuk melakukan transaksi, perangkat pengguna harus digunakan untuk mengirimkan nilai transaksi dan nomor sandi serta menerima nomor token untuk melakukan transaksi. Sistem pencatatan ini berbasis uang elektronik dan hanya dapat diakses melalui koneksi internet.

2.4 E-Wallet (Dompet Digital)

2.4.1 Pengertian E-Wallet (Dompet Digital)

Alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berbasis server disebut e-wallet. Untuk melakukan transaksi, e-wallet biasanya berbentuk aplikasi yang beroperasi di server dan memerlukan koneksi terlebih dahulu dengan penerbitnya (Wijaya & Mulyana, 2018). Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja adalah beberapa e-wallet populer di Indonesia.

Dompet digital memudahkan belanja tanpa perlu membawa uang tunai (non tunai) dan dapat digunakan untuk berbagai aktifitas (Megadewandanu, Suyoto, & Pranowo, 2016). Namun, menurut Kuganathan dan Wikramanayake (2014), e-wallet, juga disebut sebagai mobile wallet, adalah layanan pembayaran yang diatur oleh undang-undang keuangan dan dapat dilakukan melalui perangkat gawai.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa ketika seseorang memilih untuk menggunakan e-wallet sebagai metode pembayaran, mereka menggunakannya. Saat ini, masyarakat memiliki banyak jenis e-wallet. Namun, sesuai dengan judul penelitian, peneliti akan berkonsentrasi pada analisis perbandingan penggunaan OVO dan DANA.

2.4.2 Aplikasi OVO (Obviously)

1. Pengertian OVO

OVO merupakan aplikasi pembayaran gawai yang memungkinkan seseorang menggunakan OVO Cash untuk pembayaran dan transaksi online. Setiap kali Anda menggunakan OVO Cash, Anda memiliki kesempatan untuk mengumpulkan poin, yang dapat digunakan untuk berbagai pembayaran di toko yang bekerja sama dengan OVO, yang mempercepat transaksi. Sementara itu, OVO Points adalah program loyalitas di mana seseorang dapat mengumpulkan poin untuk ditukarkan dengan berbagai penawaran menarik di toko rekanan OVO.

2. Fitur OVO

Aplikasi OVO memiliki fitur unggulan seperti:

1. Poin berlipat

Salah satu fitur utama dari OVO adalah dapat mengumpulkan poin dari setiap belanja yang dilakukan di merchant dengan tanda OVO Zone. Seperti telah disinggung sebelumnya, OVO tak hanya menawarkan media pembayaran, tapi juga menawarkan *loyalty rewards* yang dapat diperoleh setiap melakukan transaksi di berbagai merchant rekanan OVO.

2. Promosi menarik
OVO juga menawarkan berbagai diskon bagi anggota yang berbelanja di toko rekanan..
3. Banyak penjual yang baik.
OVO memberi Anda kemampuan untuk menggunakan OVO Points di berbagai merchant yang telah bekerja sama, yang memudahkan bertransaksi dan membayar apa pun yang dibutuhkan di toko-toko yang tersebar di seluruh Indonesia.
4. Pembayaran dilakukan dengan cepat
OVO menawarkan pembayaran yang lebih cepat, seperti metode pembayaran nontunai lainnya.
5. Mengatur keuangan sendiri pasti
Layanan pembayaran OVO dapat melakukan berbagai jenis pembayaran sambil mengumpulkan OVO Points juga dapat mengontrol dan memantau pengeluaran Anda. Jenis transaksi yang dapat Anda lakukan ialah:
 - a. Bertransaksi di toko yang bekerjasama dengan OVO secara online atau offline;
 - b. Membayar parkir di lokasi yang bekerjasama dengan OVO; dan
 - c. Membeli pulsa telepon.

2.4.3 Aplikasi DANA

1. Pengertian Aplikasi DANA

Aplikasi DANA merupakan cara bertransaksi berbasis gawai yang menggunakan cek elektronik, transfer uang elektronik, uang elektronik, dan metode pembayaran lainnya melalui perangkat komunikasi. Programmer Indonesia bekerja dengan PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK), yang saat itu didanai oleh investor global PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), yang merupakan emiten utama mayoritas saham. PT. Espay Debit Indonesia Koe adalah tempat programmer membuat DANA. Selain itu, Ant Financial menyediakan teknologi untuk aplikasi DANA. Sejumlah bank nasional, seperti Bank Mandiri, BCA, CIMB NIAGA, BNI, BRI, Bank Panin, Bank Permata, BTN, dan Sinar Mas, memiliki kemitraan khusus dengan DANA. DANA juga bekerja sama dengan banyak penjual Indonesia..

Aplikasi DANA tidak hanya memudahkan pembayaran, tetapi juga bebas biaya administrasi untuk transfer ke Bank. Ini membuatnya wajib dimiliki untuk membuat pengguna terus menggunakannya. Hanya melalui smartphone yang menjalankan sistem operasi iOS atau melalui perangkat Android, aplikasi DANA dapat diakses..

Aplikasi DANA membagi status pengguna DANA menjadi dua (dua) kategori, masing-masing memungkinkan berbagai jenis layanan dan fitur. Kategori pengguna ini adalah sebagai berikut:

1) Akun DANA Premium

Pengguna DANA yang memenuhi kriteria verifikasi dengan mengunggah foto wajah dan KTP ke akun DANA User memiliki status Akun DANA Premium. Saldo maksimal untuk Akun DANA Premium adalah Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah), dan jumlah transaksi maksimal per bulan adalah Rp 40.000.000 (empat puluh juta rupiah).

2) Akun DANA non-Premium

Pengguna DANA dengan status Akun DANA nonPremium adalah mereka yang belum diverifikasi atau tidak memenuhi syarat verifikasi. Pengguna DANA non-premium tidak dapat memiliki saldo lebih dari 2.000.000 rupiah (dua juta rupiah) dan tidak dapat melakukan transaksi lebih dari 20.000.000 rupiah setiap bulan. Dengan Akun DANA Premium, mereka juga dapat mengirim uang atau saldo ke orang lain dan ke rekening Bank. Pengguna Akun DANA non-premium tidak dapat memanfaatkan fitur ini. Dalam istilah sederhana, sistem pembayaran dalam aplikasi DANA dimulai saat pengguna menyetor uang ke penerbit. Penerbit kemudian menyimpan saldo untuk digunakan..

2. Cara Pembayaran pada Aplikasi DANA

Secara sederhana, transaksi pembayaran elektronik dimulai ketika pelanggan menyetor uang ke penerbit dan saldonya disimpan

sebagai nilai uang elektronik. Kemudian, pelanggan dapat menggunakan uang yang telah disimpan ini untuk membayar barang di aplikasi DANA atau kepada penjual. Untuk kedua jenis pembayaran, saldo akan secara otomatis berkurang setelah transaksi dilakukan.

² Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 mengatur penyelenggaraan transaksi pembayaran. Sistem pembayaran biasanya melakukan beberapa kegiatan, seperti prantransaksi, otorisasi, kliring, penyelesaian akhir (*settlement*), dan pascatransaksi. Kegiatan prantransaksi melibatkan pemrosesan transaksi pembayaran, seperti memilih konsumen dan menyediakan infrastruktur, seperti terminal atau pembaca..

Setelah informasi pembayaran dikirim, persetujuan untuk transaksi diperlukan di tahap otorisasi. Ini mencakup verifikasi identitas individu yang terlibat dan konfirmasi sumber pendanaan. Selanjutnya, di tahap kliring, informasi atau data dikumpulkan dan diungkapkan berdasarkan prinsip kepercayaan dan kewajiban timbal balik antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi pembelian barang atau jasa. Pascatransaksi, atau istilah untuk transaksi pembayaran yang telah selesai, seperti lembar tagihan yang dikeluarkan di akhir transaksi, adalah tahap akhir dari penyelesaian akhir, yang melibatkan tindakan konklusif dan dapat ditegakkan terkait hak dan kewajiban keuangan masing-masing pihak untuk menyelesaikan transaksi pembayaran.

⁷⁰ 2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah gabungan atribut yang menunjukkan seberapa baik layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2013: Oktarini, R. 2020),.

Menurut Yanuar *et.al* (2017), perusahaan sangat memperhatikan kualitas pelayanan, yang mencakup seluruh sumber daya yang dimilikinya.

2.5.2 Pengertian E – Service Quality (E-S-Qual)

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono (2011) dalam Pudjarti *et.al* (2019), mencakup semua tahap interaksi pelanggan dengan situs web, yaitu sejauh mana situs web dapat memfasilitasi penyediaan layanan tersebut dengan cara yang efektif dan efisien.

Salah satu cara untuk mendapatkan keunggulan kompetitif di ritel *online* adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan, seperti yang dinyatakan oleh dalam Hidayah *et.al.*, (2017).

Cetinsoz (2015) membuat dimensi kualitas *e-service* yang mencakup berbagai metode elektronik, seperti internet, telepon, surat elektronik, komputer pribadi, ATM, *credit card*, *smart card*, dan pos. Menunjukkan perbandingan kualitas layanan secara manual.

Menurut Zeithaml et al (2009:115) dalam Rifky, Ari Farhanur (2020) *E-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi proses belanja, pembelian, dan pengiriman dengan optimal serta cepat.

Berbagai penuturan definisi yang disebutkan sebelumnya, Kualitas pelayanan elektronik, juga dikenal sebagai kualitas pelayanan elektronik, adalah penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau penyedia layanan yang dapat diakses melalui jaringan internet.

2.5.3 Indikator E – Service Quality (E-S-Qual)

Adapun indikator *e-service quality* menurut Ladhari, 2010 yang dikutip oleh Puji Muniarty, dkk (2022: 1-6) sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan Electronic Tailing untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, sinkron, dan cukup.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kefokuskan pada Electronic Tailing menanggapi secara cepat dalam merespon keinginan pelanggan.
3. Keamanan (*privacy*) adalah proteksi pada informasi seseorang atas keuangannya.
4. *Information Quality benefit* merupakan penyesuaian keterangan yang diberikan berdasarkan tujuan serta kebutuhan pelanggan.
5. Kemudahan penggunaan (*easy of Use/usability*) merupakan langkah-langkah yang dibutuhkan pengguna dalam mengakses informasi yang disediakan.

Berdasarkan indikator *E – Service Quality (E-S-Qual)* diatas, Terkait dengan perihal pemakaian dompet elektronik OVO dan DANA, Kualitas layanan elektronik dalam hal penggunaan dompet elektronik OVO dan DANA dapat didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian pengguna terhadap pengalaman mereka menggunakan aplikasi OVO maupun DANA.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	M. DenaldiDanial Akhmadi, Erni Martini (2020)	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan E-Trust Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO	Hasil penelitian menunjukkan dalam kualitas layanan dan kepercayaan <i>E-Service</i> sangat mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan pengguna OVO.
2.	Sumaryo dkk (2021)	The effect of e-service quality on e-loyalty mediated by e-trust and brand image variables. A study on OVO E-Wallet application users in Malang City.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-service quality</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>e-loyalty</i> . Tetapi <i>E-trust</i> memiliki pengaruh paling besar terhadap <i>e-loyalty</i> sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi OVO.

3.	Cahyani, dkk (2021)	1 Studi Komparasi Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna GoPay Dan OVO	1 Hasil analisis menunjukkan bahwa sepuluh hipotesis tersebut menunjukkan hasil yang positif, atau dapat dikatakan diterima dengan baik pada uji yang dilakukan untuk GoPay maupun OVO.
4.	Felicia Koo, dkk (2022)	112 <i>Analysis Of Factors Affecting International E-Wallet Use</i>	Hasil menunjukkan bahwa indikator penggunaan dompet digital mempengaruhi secara positif loyalitas pelanggan.
5.	Mekar Juni Anti Rambe (2022)	Analisis Komparatif penggunaan e-wallet dengan aplikasi Linkaja Syariah dan OVO pada generasi milenial	Kredibilitas OVO lebih terpercaya dengan baik dibandingkan Linkaja Syariah.
6.	Chaiza, Putna, dan Fitri (2023)	67 Analisis dampak penggunaan Dompet Digital pada Generasi Milenial : Studi Komparasi Gopay, OVO dan DANA.	Hasil menunjukkan kepuasan penggunaan dompet digital DANA mempunyai pengaruh yang tinggi dibandingkan OVO dan Gopay.

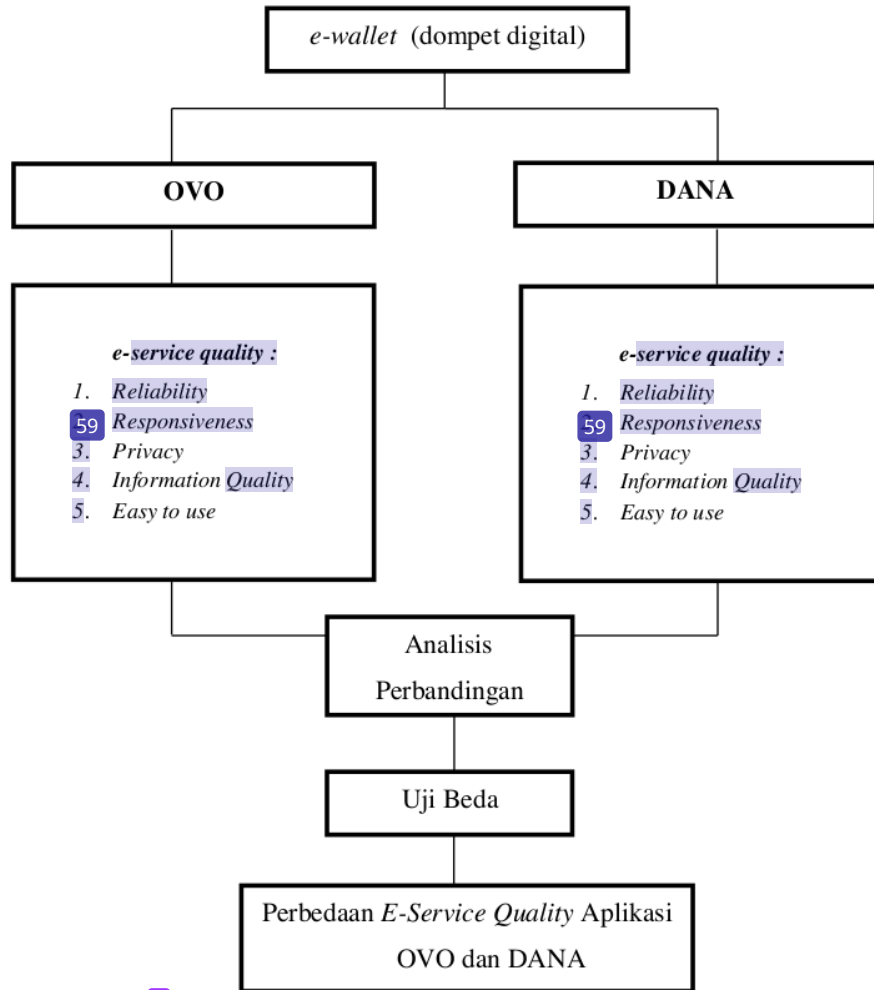
2.7 Kerangka Berpikir

1 kerangka berpikir adalah untuk membantu peneliti mengidentifikasi dan menggambarkan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, terutama terkait dengan uang elektronik dan mahasiswa. Persepsi pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan ditentukan oleh kualitas layanan; layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. 17 Konsumen merasa puas ketika harapan mereka dipenuhi dan sangat puas ketika harapan mereka terwujud (Irawan dalam Nasution 2021).

Aplikasi keuangan atau Dompet Digital yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias terbagi menjadi dua yaitu OVO dan DANA. Penulis bermaksud supaya membandingkan penggunaan dua aplikasi, yang dimana pengukurannya berdasarkan indikator *E-Service Quality* yang terbagi menjadi lima poin. Pengumpulan data

penggunaan aplikasi menggunakan kuesioner, dimana mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias sebagai Respondennya.

Sesuai dengan masalah dilatar belakang serta teori yang dikemukakan diatas, Jadi, kerangka konseptualnya adalah sebagai berikut:



3 **Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran E-Service Quality**

13 **Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014:99), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berikut ini adalah

hipotesis penelitian peneliti berdasarkan hubungan antara variabel kerangka pemikiran:

2.8.1 Hipotesis E-Service Quality

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pemberi jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan disebut keandalan (*reliability*) oleh Tjiptono (2014:282). Andalan berdampak pada kepuasan pelanggan atau pengguna, menurut penelitian yang dilakukan oleh M. Denaldi et al. (2020). Berdasarkan penjelasan ini, hipotesisnya adalah:

H_0 : Tidak ada kesamaan Keandalan (*reliability*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas Ekonomi Universitas Nias.

H_1 : Terdapat kesamaan Keandalan (*reliability*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Menurut Albarq (2013:702), Daya Tanggap adalah tersedianya pelayanan nasabah secara cepat. Sementara menurut Sokachae et al. (2014:5), daya tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan supaya dukungan pada pelanggan, menunjukkan kepedulian pada kebutuhan dan keluhan pengguna.

Penelitian ini dilakukan oleh Felicia Koo dan Fendy Cuandra (2022) menunjukkan hasil bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Daya tanggap meliputi kecakapan bisnis untuk memberikan jaminan *online*, menangani pengembalian, dan memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika mereka menghadapi kesulitan mengakses situs web atau aplikasi. Menurut penjelasan ini, hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada kesamaan daya tanggap (*responsiveness*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

H₂ : Ada kesamaan daya tanggap (responsiveness) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

3. Keamanan (*Privacy*)

Menurut Blut (2016), keamanan (*privacy*) mencakup kemampuan perusahaan untuk menjaga data pelanggan aman dan memastikan bahwa data pelanggan tidak akan tersebar dan bahwa data pribadi tetap aman.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan Chaiza, *et.al* (2023), hasilnya menunjukkan bahwa keamanan (*privacy*) mempengaruhi secara signifikan pada loyalitas dan kepercayaan konsumen. Dari uraian tersebut, maka hipotesisnya bisa dikemukakan seperti berikut:

H₀ : Tidak ada kesamaan Keamanan (*Privacy*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

H₃ : Ada kesamaan Keamanan (*Privacy*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

4. ⁵ Kualitas Informasi/Manfaat (*Information Quality/Benefit*)

Kualitas informasi, menurut Suwardjono, yang dikutip dalam Puspitawati (2021:152), adalah ciri penting dari informasi sehingga dapat dianggap berguna bagi pengguna dan membantu mereka membuat keputusan.

Didasari dari pengujian penelitian yang diuji Cahyani, dkk (2021) mengungkapkan hasil kualitas informasi sangat mempengaruhi secara positif pada kualitas layanan pada pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesisnya seperti berikut ini:

H₀: Tidak ada kesamaan Kualitas Informasi/Manfaat (*Information Quality/Benefit*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

H4: Ada kesamaan Kualitas Informasi/Manfaat (*Information Quality/ Benefit*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

5. Kemudahan Penggunaan (*Easy to use*)

Kemampuan perusahaan untuk menyediakan teknologi yang dapat digunakan dengan baik tanpa memerlukan banyak usaha dan mudah digunakan, disebut kemudahan penggunaan, menurut Jogiyanto (2019:934).

Kemudahan penggunaan adalah komponen yang vital agar pengguna atau *user* tidak mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia. Berdasarkan Penelitian sebelumnya oleh M. Denaldi, *et.al* (2020), hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan cara menggunakan (*easy of use*) mempengaruhi secara signifikan pada loyalitas maupun kepercayaan konsumen. Dengan mempertimbangkan uraian tersebut, berikut adalah kesimpulan hipotesisnya:

H₀: Tidak ada kesamaan Kemudahan Penggunaan (*easy to use*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

H₅: Ada kesamaan Kemudahan Penggunaan (*easy to use*) pada OVO maupun DANA kepada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada analisis data numerik dengan menggunakan teknik statistika dan penelitian inferensial. Metode ini mengandalkan probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil dan bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikan hubungan atau perbedaan antar variabel. Penelitian kuantitatif biasanya memerlukan sampel yang besar.

Menurut Nurdin. I & Hartanti (2019), penelitian kuantitatif adalah :

“Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian di mana hipotesis digunakan untuk menjawab masalah dan tujuan penelitian. Penggunaan populasi atau sampel yang luas, acak, akurat, dan representatif sebagai subjek penelitian adalah bagian dari pendekatan ini. Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner, hipotesis diuji melalui analisis kuantitatif atau statistik.”

Sejalan dengan pengertian dari para ahli diatas, maka penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana siswa menggunakan uang elektronik..

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian komparatif meneliti fenomena tertentu, atau keadaan satu variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2014:54), penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keadaan satu variabel pada dua atau lebih sampel atau pada dua waktu yang berbeda.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), variabel penelitian adalah fitur, sifat, atau nilai dari individu, objek, atau kegiatan yang mengalami perubahan yang

dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis sebelum membuat kesimpulan.

Hanya ada satu variabel yang diukur dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan *e-wallet* OVO dan DANA di komunitas mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari semua mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias angkatan 2020, yang didefinisikan oleh Juliandi & Manurung (2014) sebagai totalitas subjek atau objek penelitian. Berdasarkan pernyataan tersebut, Penelitian ini mencakup semua mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias angkatan tahun 2020.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian yang dapat memberikan gambaran umum populasi penelitian adalah sampel. Sampling penelitian dianggap dapat mewakili populasi karena karakteristiknya sebanding dengan populasi (Riyanto S. & Hatmawan, 2020). *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel dari berbagai sumber data dengan mempertimbangkan berbagai faktor (Sugiyono, 2014:85). Teknik Purposive Sampling digunakan karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu ditetapkan untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini..

Kriteria yang digunakan untuk responden dalam penelitian ini sebagai dijelaskan dibawah ini :

1. Mahasiswa Aktif Universitas Nias Fakultas Ekonomi (Angkatan Tahun 2020)
2. Mahasiswa Aktif Universitas Nias Fakultas Ekonomi yang menggunakan Aplikasi OVO dan DANA.

Berdasarkan layanan website Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) Universitas Nias, jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan Tahun 2020 berjumlah 168 orang. Dari populasi tersebut, adapun dalam penentuan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Riduwan, 2015 : 65). Perhitungan jumlah samplingnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Total Populasi

d = Margin of error (10%)

Melalui rumus tersebut, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

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

$$n = \frac{168}{168 \times 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{168}{168 \times 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{168}{1,68 + 1}$$

$$n = \frac{168}{2,68}$$

$$n = 62,68 \text{ dibulatkan menjadi } 63.$$

Dari hasil penggunaan rumus Taro Yamane diatas, maka nilai sampel (n) yang diperoleh yaitu 62,68 yang selanjutnya dibulatkan menjadi 63 orang. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias yang menggunakan E-Wallet OVO dan DANA. Sebelum melakukan penelitian

maka harus memverifikasi bahwa aplikasi yang dipakai responden menggunakan OVO dan DANA saja yang dapat mengisi angket. Peneliti menghentikan pembagian angket saat jumlah responden mencapai 63 orang, sehingga hanya 63 orang pertama yang digunakan sebagai data dalam proses pengolahan statistik.

120
3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang penggunaan OVO dan DANA oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Skala Likert adalah metode skala bipolar yang mengukur tanggapan positif dan negatif terhadap suatu pernyataan. Skala ini cocok untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan sebagai indikator, yang digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Subindikator berikut akan digunakan untuk pengumpulan data.:

Tabel 3.1
Indikator Penggunaan OVO dan DANA

	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan penggunaan <i>e-wallet</i> (OVO dan DANA)	<i>E-Service Quality</i> (<i>E-S-Qual</i>)	1. Keandalan (<i>reliability/fulfillment</i>)
		2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)
		3. Keamanan (<i>privacy</i>)
		4. Kualitas Informasi (<i>Information Quality/benefit</i>)
		5. Kemudahan penggunaan (<i>easy of Use/usability</i>)

3
3.5 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah alat pengumpulan data, menurut Sumarwan (2019), yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis.

“Kuesioner merupakan Untuk mengumpulkan data untuk menjawab tujuan penelitian dan menentukan konsep dan variabel yang terlibat

dalam desain penelitian, kuesioner, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan terstruktur, diberikan kepada responden.”.

Dalam mengumpulkan data melalui kuesioner, peneliti akan menggunakan dua metode: *online* via *Google Form* dan langsung dengan menyerahkan kuesioner kepada responden. Jawaban responden akan diukur menggunakan *skala Likert*, yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi terhadap fenomena sosial..

Untuk pengukurannya, setiap peserta akan memberikan pendapat mereka tentang pertanyaan dan memberikan jawaban mereka dengan menggunakan skala penilaian yang ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 3.2
Skala Likert

No.	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak	1

3.6 Teknik Analisis Data

Hipotesis diuji melalui analisis data. Program komputer yang sesuai dengan penelitian ini akan digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan berbagai metode untuk menganalisis data, seperti:

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner benar dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud. Untuk menguji validitas penelitian, peneliti menggunakan SPSS versi 25.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi instrumen penelitian dan kelayakannya dalam pengumpulan data. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach

Alpha (Marzuki & Agustina, 2020). Ketentuan untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrument.
- b. Apabila nilai *Cronbach Alpha* yang <0,60, maka menunjukkan kurang handalnya (reliabilitas) instrument dalam penelitian tersebut.

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, pengujian asumsi klasik digunakan untuk memastikan kualitas data sebelum pengujian hipotesis. Pengujian asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Menurut Juliansyah (2016), tujuan uji normalitas adalah untuk memeriksa apakah data dari populasi dalam model regresi terdistribusi normal. Uji ini penting untuk memastikan bahwa uji t dan uji F dapat dilakukan dengan valid, dengan pendekatan statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Kriteria pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) adalah jika nilai signifikansi > 0,05, maka data dikatakan normal; sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0,05, data dianggap tidak normal.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji beda dengan analisis Independent Sample T-Test. Statistik ini termasuk parametrik, yang memerlukan data dengan distribusi normal, ukuran sampel yang besar, dan skala interval atau rasio (Juliandi et al., 2016).

Dalam penelitian ini, *Independent Sample T-Test* bertujuan untuk mengevaluasi perbedaan rata-rata antara dua grup atau variabel yang tidak saling berhubungan. Uji ini digunakan untuk mengetahui perbedaan dalam kualitas layanan antara OVO dan DANA melalui:

1. Keandalan (*reliability/fulfillment*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Keamanan (*privacy*)

4. Kualitas Informasi (*Information Quality/benefit*)
5. Kemudahan penggunaan (*easy of Use/usability*)

3.7 ⁷² Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, yang berlokasi di Jl. Karet No. 30, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Penelitian ini dijadwalkan berlangsung dari Agustus 2023 hingga selesai.

HASIL DAN PEMBAHASAN**4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian****4.1.1 Deskripsi Umum Perusahaan****A. PT. Visionet International**

OVO adalah platform pembayaran digital dan layanan keuangan yang menawarkan transaksi secara online. Dikembangkan oleh Grup Lippo melalui Lippo X, OVO pertama kali diluncurkan pada Maret 2017 di bawah PT. Visionet International. Sejak akhir 2018, OVO mengalami pertumbuhan pesat berkat kerja sama dengan Tokopedia, yang meningkatkan jumlah merchant dan menguasai lebih dari 70 persen pangsa pasar. Saat ini, OVO telah tersedia di 426 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. Aplikasi OVO memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran, transfer, top-up, tarik tunai, serta mengakses layanan asuransi dan investasi. Layanan OVO terdiri dari OVO Cash, yang digunakan untuk pembayaran dan transaksi online, serta OVO Points, yang merupakan program loyalitas yang memberikan rewards bagi pengguna yang melakukan transaksi dengan OVO Cash di merchant rekanan. OVO menawarkan berbagai fitur menarik, seperti poin berlipat, promo menarik, jaringan merchant yang luas, pembayaran cepat, dan pengaturan keuangan yang efisien.

B. PT. Espay Debit Indonesia Koe

DANA adalah dompet digital yang diluncurkan pada 5 November 2018 oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi digital tanpa kartu kredit atau tunai. DANA menerapkan sistem pembayaran mobile yang mencakup uang elektronik, cek elektronik, dan transfer uang elektronik dengan melayani sekitar 5.000 toko online dan rata-rata tujuh juta transaksi setiap hari. Selain memfasilitasi pembayaran, DANA memungkinkan transfer ke bank tanpa biaya administrasi.

Aplikasi ini dapat diakses di perangkat iOS melalui AppStore dan di Android melalui Google Play Store.

4.1.2 Deskripsi Lokasi Penelitian

Universitas Nias adalah perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Kota Gunungsitoli, didirikan pada 22 September 2021 berdasarkan SK Kemdikbud Ristekdikti Nomor 400/E/O/2021. Universitas ini merupakan penggabungan dari IKIP Gunungsitoli, yang kini menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, serta STIE Pembnas Nias, yang kini dikenal sebagai Fakultas Ekonomi. Selain itu, Universitas Nias juga menambah fakultas baru, yaitu Fakultas Sains dan Teknologi.

Fakultas Ekonomi Universitas Nias memiliki 2 program studi yaitu Manajemen (S1) dan Akuntansi (D3). Fakultas ekonomi terletak di Jl. Karet No.30, Kelurahan Ilir, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli- Sumatera Utara.

4.1.3 Visi Misi Universitas Nias

a. Visi

Menjadi universitas terkemuka dalam hal pendidikan, ekonomi, sains, dan sosial budaya.

b. Misi

- a. Menciptakan lulusan yang terampil, kompetitif, inovatif, dan berkarakter;
- b. Mengembangkan dan menyebarluaskan temuan penelitian yang berfokus pada pendidikan, ekonomi, sains, dan sosial budaya;
- c. Membangun pengabdian kepada masyarakat melalui pemanfaatan, pendayagunaan, dan pengembangan ilmu pengetahuan dan/atau sains untuk kesejahteraan masyarakat.
- d. Memberikan tata kelola dan layanan akademis yang efektif dan berkualitas tinggi; dan
- e. Berkolaborasi dengan lembaga atau institusi lain untuk mendukung Tridharma Perguruan Tinggi.

4.1.4 Pengelompokan Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, instrument yang diterapkan yakni bentuk kuesioner/angket yang dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Ada sebanyak 12 pernyataan mengenai penggunaan aplikasi *e-wallet*, dan disebarikan kepada 63 orang responden yaitu mahasiswa fakultas ekonomi yang dibagi atas dua kelompok, antara lain pengguna OVO dan pengguna DANA.

Responden dalam hal ini adalah pengguna yang telah memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai subjek penelitian. Pengelompokan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias yang dijadikan sebagai responden, dapat ditentukan dari jenis kelamin, usia, dan program studi. Adapun hasil dari pengelompokan peneliti yang dijadikan sebagai informan dari mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik responden pengguna OVO

Karakteristik responden pengguna OVO berdasarkan jenis kelamin, usia, dan program studi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden OVO

Deskriptif	Keterangan	Frekuensi	Presentase (%)
86 Jenis Kelamin	Laki-Laki	16	53,3
	Perempuan	14	46,7
	Total	30	100
Usia	22	15	50,0
	23	12	40,0
	24	1	3,3
	25	2	6,7
	Jumlah	30	100
Program Studi	Manajemen (S1)	22	73,3
	Akuntansi (D3)	8	26,7
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, SPSS. 25 (2024)

Berdasarkan data di tabel 4.3, Dalam penelitian ini, jumlah responden laki-laki adalah 16 orang (53,3%) dan perempuan adalah 14 (46,7%), yang menunjukkan dominasi laki-laki. Responden berusia 22 tahun adalah 15 orang (50,0%), yang berusia 23 tahun adalah 12 orang (40,0%), yang berusia 24 tahun adalah hanya 1 orang (3,3%), dan yang berusia 25 tahun adalah 2 orang (46,7%).

Pada penelitian ini, responden QVO terbagi atas dua kelompok program studi, yaitu Manajemen (S1) sebanyak 22 orang (73,3%), dan Akuntansi (D3) sebanyak 8 orang (26,7%), sehingga dapat diketahui bahwa responden program studi manajemen lebih dominan.

b. Karakteristik responden pengguna DANA

Karakteristik responden pengguna DANA menurut jenis kelamin, usia, dan program studi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden DANA

Deskriptif	Keterangan	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	22	66,7
	Perempuan	11	33,3
	Jumlah	33	100
Usia	22	22	66,7
	23	11	33,3
	Jumlah	33	100
Program Studi	Manajemen (S1)	31	93,9
	Akuntansi (D3)	2	6,1
	Jumlah	33	100

Sumber : Data Olahan Peneliti, SPSS 25 (2024)

Berdasarkan data di Tabel 4.3, dapat dilihat bahwa dari responden pengguna DANA dalam penelitian ini, terdapat 22 orang laki-laki (66,7%) dan 11 orang perempuan (33,3%). Dengan demikian, responden laki-laki lebih dominan. Untuk usia, 22 responden berusia 22 tahun (66,7%) dan 11 responden berusia 23 tahun (33,3%).

Pada penelitian ini, responden DANA terbagi atas dua kelompok program studi, yaitu Manajemen (S1) sebanyak 31 orang (93,9%), dan Akuntansi (D3) sebanyak 2 orang (6,1%), sehingga dapat diketahui bahwa responden program studi manajemen lebih dominan.

3

4.2 Hasil Penelitian

4.1.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas Kuesioner

Validitas adalah alat ukur yang menunjukkan keabsahan suatu instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa item-item dalam kuesioner valid dan sah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel dalam penelitian yang sedang dilakukan.. Sebelumnya peneliti telah melakukan pra penelitian terhadap 30 orang sebagai sampel dengan tujuan untuk menguji validitas kuesioner. Peneliti melakukan uji validitas dengan program statistik SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Bivariate Pearson adalah alat analisis yang biasa digunakan untuk uji validitas. Kriteria yang digunakan untuk pengambilan keputusan adalah:

- a. Bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan pada angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya item angket dinyatakan valid.
- b. Bila nilai $r_{hitung} < r_{table}$ maka item pertanyaan pada 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 4.3 Uji Validitas Kuesioner

NO. ITEM	INDIKATOR	PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KET.
1	Keandalan (Reliability/ Fulfillment)	Layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan cepat dan akurat	0,621	0,244	VALID
2		Layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah diakses kapanpun dan dimanapun	0,699	0,244	VALID
3		Layanan <i>e-wallet</i> yang	0,659	0,244	VALID

		saya gunakan sesuai dengan harapan pengguna			
4	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan cepat	0,473	0,244	VALID
5		Kesediaan layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	0,399	0,244	VALID
6		<i>E-wallet</i> yang saya gunakan Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban	0,512	0,244	VALID
7	Keamanan (<i>Privacy</i>)	Informasi pribadi saya terlindungi	0,599	0,244	VALID
8		Informasi Keuangan saya terlindungi	0,480	0,244	VALID
9	Kualitas Informasi (<i>Information Quality/Benefit</i>)	Informasi yang ada di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan lengkap dan jelas	0,568	0,244	VALID
10		Informasi yang ada di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya	0,547	0,244	VALID
11	Kemudahan Pengguna (<i>Easy of Use/Usability</i>)	Informasi di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah diakses	0,505	0,244	VALID
12		Fitur-fitur yang terdapat didalam <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah untuk dipahami dan digunakan	0,488	0,244	VALID

Sumber : Data Olahan Peneliti SPSS.25 (2024)

Menurut uji validitas instrumen kuesioner yang dilakukan pada pengguna *e-wallet* OVO dan DANA di atas, semua item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa handal suatu alat ukur terhadap objek yang diukurnya. Jika jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh instrumen penelitian konsisten dari waktu ke waktu, instrumen tersebut dapat dianggap reliabel. Untuk menguji reliabilitas, Cronbach Alpha digunakan. Nilai Cronbach Alpha di atas 0,60 menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrumen, sedangkan nilai Cronbach Alpha di bawah 0,60 menunjukkan ketidakhandalannya (reliabilitas) instrumen dalam penelitian ini Marzuki *et.al.*, (2020).

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	12

Sumber: Data Olahan Peneliti, SPSS. 25 (2024)

Dengan nilai koefisien reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan (Cronbach's Alpha) 0,737 dibandingkan 0,6 untuk pengguna *e-wallet* DANA dan OVO, uji coba eabilitas menunjukkan bahwa alat yang diuji adalah terpercaya dan *reliable*.

4.1.2 Hasil Analisis Data

1. Pendapat Responden tentang Kualitas Pelayanan (E-S-QUAL)

1) Pendapat Responden terhadap Kualitas Pelayanan (E-S-QUAL) pengguna OVO

Pada bagian ini, peneliti akan memberikan gambaran kualitas pelayanan pada pengguna OVO berdasarkan keandalan, daya tanggap, keamanan, kualitas informasi, dan kemudahan

1
 penggunaan ketika menggunakan e-wallet OVO yang dapat dilihat pada bagian berikut:

a. Pendapat responden pengguna OVO terhadap Keandalan (Reliabilty/Fulfillment)

1
Tabel 4.5 Pendapat responden pengguna OVO terhadap Keandalan (Reliabilty/Fulfillment)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Layanan OVO cepat dan akurat	-	-	-	-	9	30,0	19	63,3	2	6,7	30	100
2	Layanan OVO mudah diakses kapanpun dan dimanapun	-	-	1	3,3	6	20,0	22	73,3	1	3,3	30	100
3	Layanan OVO sesuai dengan harapan pengguna	-	-	3	10,0	8	26,7	18	60,0	1	3,3	30	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden tentang layanan OVO cepat dan akurat. Sebagian besar orang yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 19 orang (63,3%), Kurang Setuju sebanyak 5 orang (23,8%), Kurang Setuju sebanyak 9 orang (30%), dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (6,7%).
- 2) Jawaban responden tentang layanan OVO dapat diakses kapan saja dan di mana saja: sebagian besar orang menjawab Tidak Setuju (22 orang, 73,3%), Kurang Setuju (6 orang, 20%), Sangat Tidak Setuju (1 orang, 3,3%), dan Setuju (1 orang, 3,3%).
- 3) Jawaban responden tentang layanan OVO sesuai dengan harapan pengguna. Sebagian besar responden menjawab Tidak Setuju (18

orang, atau 60,0%), Kurang Setuju (8 orang, atau 26,7%), Setuju (3 orang, atau 10 %), dan Sangat Tidak Setuju (1 orang, atau 3,3%).

b. Pendapat responden pengguna OVO terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1
Tabel 4.6 Pendapat responden pengguna OVO terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Respon layanan OVO cepat	-	-	2	6,7	19	63,3	8	26,7	1	3,3	30	100
2	Kesediaan layanan OVO untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	-	-	3	10,0	16	53,3	9	30,0	2	6,7	30	100
3	Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban	-	-	3	10,0	11	36,7	15	50,0	1	3,3	30	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban respon layanan OVO cepat: Sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju 19 orang (63,3%), Tidak Setuju 8 orang (26,7%), Setuju 2 orang (6,7%), dan Sangat Tidak Setuju 1 orang (3,3%).
- 2) Jawaban responden tentang kesediaan layanan OVO untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi: sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju (16 orang, atau 53,3%),

Tidak Setuju (9 orang, atau 30%), Setuju (3 orang, atau 10%), dan Sangat Tidak Setuju (2 orang, atau 6,7%).

3) Jawaban responden tentang penyediaan layanan pengembalian sebagai pertanggung jawaban. Sebagian besar responden menjawab Tidak Setuju sebanyak 15 orang (50%), Kurang Setuju sebanyak 11 orang (36,7%), Setuju sebanyak 3 orang (10%), dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3,3%).

c. Pendapat responden pengguna OVO terhadap Keamanan (*Privacy*)

Tabel 4.7 Pendapat responden pengguna OVO terhadap Keamanan (*Privacy*)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Informasi pribadi saya terlindungi	-	-	5	6,7	11	36,7	13	43,3	1	3,3	30	100
2	Informasi Keuangan saya terlindungi	1	3,3	4	13,3	10	33,3	10	33,3	2	6,7	30	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1) Jawaban responden mengenai informasi pribadi saya terlindungi. Sebagian besar responden menjawab Tidak Setuju (13 orang, atau 43,3%), Kurang Setuju (11 orang, atau 36,7%), Setuju (5 orang, atau 16,7%), dan Sangat Tidak Setuju (1 orang, atau 3,3%).

2) Jawaban responden tentang Informasi Keuangan saya dilindungi. Sebagian besar orang menjawab Kurang Setuju (13,43 persen), Tidak Setuju (10,33,3 persen), Setuju (4,13 persen), Sangat Tidak Setuju (2,67 persen), dan Sangat Setuju hanya 1 (3,3%).

- d. Pendapat responden pengguna OVO terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality/Benefit*)

Tabel 4.8 Pendapat responden pengguna OVO terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality/Benefit*)

36 No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah		
		SS		S		KS		TS		STS				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Informasi yang ada di OVO lengkap dan jelas	-	-	3	10,0	13	43,3	2	6,7	10,0	2	6,7	30	100
2	Informasi yang ada di OVO sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya	-	-	2	6,7	13	43,3	3	10,0	13,3	2	6,7	30	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- Jawaban responden tentang informasi yang ada di OVO lengkap dan jelas; sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 13 orang (43,3%), menjawab Setuju sebanyak 3 orang (10%), dan menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (6,7%).
- Jawaban responden tentang Informasi OVO sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya. Sebagian besar responden yang menjawab Tidak Setuju dan Kurang Setuju, 13 orang (43,3%), dan 2 orang (6,7%) menjawab Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

- e. Pendapat responden pengguna OVO terhadap Kemudahan penggunaan (*Easy of use/Usability*)

Tabel 4.9 Pendapat responden pengguna OVO terhadap Kemudahan penggunaan (*Easy of use/Usability*)

36 No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Informasi di OVO mudah diakses	-	-	3	0,0	11	36,7	16	53,3	-	-	30	100
2	Fitur-fitur yang terdapat didalam OVO mudah untuk dipahami dan digunakan	-	-	1	3,3	10	33,3	18	60,0	1	3,3	30	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- Jawaban responden tentang Informasi di OVO mudah diakses: sebagian besar responden menjawab Tidak Setuju (16 orang, atau 53,3%), menjawab Kurang Setuju (11 orang, atau 36,7%), dan menjawab Setuju (3 orang, atau 10 %).
- Responden menunjukkan bahwa fitur OVO mudah dipahami dan digunakan, dengan mayoritas responden menyatakan Tidak Setuju (18 persen), Kurang Setuju (10 persen), dan Setuju dan Sangat Tidak Setuju (1 persen).

2) Pendapat Responden terhadap Kualitas Pelayanan (E-S-QUAL) pengguna DANA

Peneliti akan memberikan ulasan tentang kualitas layanan yang diberikan pengguna DANA di sini berdasarkan keandalan, respons, keamanan, kualitas data, dan kemudahan penggunaan e-wallet DANA.

- a. Pendapat responden pengguna DANA terhadap Keandalan (*Reliabilty/Fulfillment*)

Tabel 4.10 Pendapat responden pengguna DANA terhadap Keandalan (*Reliabilty/Fulfillment*)

No.	Pernyataan	Nilai										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Layanan DANA cepat dan akurat	4	2,1	9	27,3	14	42,4	6	18,2	-	-	33	100
2	Layanan DANA mudah diakses kapanpun dan dimanapun	4	2,1	10	30,3	17	51,5	2	6,1	-	-	33	100
3	Layanan DANA sesuai dengan harapan	4	2,1	5	15,2	16	48,5	8	24,2	-	-	33	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- Jawaban yang diberikan oleh responden mengenai layanan DANA yang cepat dan akurat. Sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 14 orang (42,4 persen), Setuju sebanyak 9 orang (27,3%), Tidak Setuju sebanyak 6 orang (18,2%), dan Sangat Setuju sebanyak 4 orang (12,1%).
- Jawaban responden tentang Layanan DANA dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 17 orang (51,5%), setuju sebanyak 10 orang (30,3%), setuju sebanyak 4 orang (12,1%), dan tidak setuju sebanyak 2 orang (6,1%).
- Jawaban responden tentang layanan DANA sesuai dengan harapan pengguna: sebagian besar orang menjawab Kurang Setuju 16 orang (48,5%), Tidak Setuju 8 orang (24,2%), Setuju 5 orang (15,2%), dan Sangat Setuju 4 orang (12,1%).

b. Pendapat responden pengguna DANA terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.11 Pendapat responden pengguna DANA terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Nilai										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Respon layanan DANA cepat	2	6,1	10	30,3	15	45,5	5	15,2	1	3,0	33	100
2	Kesediaan layanan DANA untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	1	3,0		27,3	15	45,5	6	18,2	2	6,1	33	100
3	Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari	2	6,1		18,2	15	45,5	10	30,3	-	-	33	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Sehubungan dengan respons layanan DANA cepat, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 15 orang (45,5%), Setuju sebanyak 10 orang (30,3%), Tidak Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), Sangat Setuju sebanyak 2 orang (6,1%), dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3%).
- 2) Jawaban responden tentang kesediaan layanan DANA untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi. Sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju (15 orang, 45,5%), Setuju (9 orang, 27,3%), Tidak Setuju (6 orang, 18,2%), Sangat Tidak Setuju (2 orang, 6,1%), dan Sangat Setuju (1 orang, 3%).
- 3) Jawaban responden tentang penyediaan layanan pengembalian sebagai pertanggung jawaban: sebagian besar responden menjawab Kurang

Setuju sebanyak 15 orang (45,5%), kemudian 10 orang (30,3%), 6 orang (18,2%), dan 2 orang (6,1%).

- c. Pendapat responden pengguna DANA terhadap Keamanan (*Privacy*)

Tabel 4.12 Pendapat responden pengguna DANA terhadap Keamanan (*Privacy*)

No.	Pernyataan	Nilai										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Informasi pribadi saya terlindungi	3	9,1	9	27,3	4	12,4	7	21,2	-	-	3	100
2	Informasi Keuangan saya terlindungi	5	15,2	8	24,2	6	18,5	4	12,1	-	-	3	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai informasi pribadi saya terlindungi. Sebagian besar orang menjawab Kurang Setuju (14,42 persen), Setuju (9,27 persen), Tidak Setuju (7,21 persen), dan Sangat Setuju (3,91 persen).
 - 2) Jawaban responden tentang Informasi Keuangan saya dilindungi. Sebagian besar orang menjawab Kurang Setuju sebanyak 16 orang (48,5%), Setuju sebanyak 8 orang (24,2%), Sangat Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), dan Tidak Setuju sebanyak 4 orang (12,1%).
- d. Pendapat responden pengguna DANA terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality/Benefit*)

Tabel 4.13 Pendapat responden pengguna DANA terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality/Benefit*)

No.	Pernyataan	Nilai										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Informasi yang ada di DANA lengkap dan jelas	3	9,1	9	27,3	18	54,5	3	9,1	-	-	33	100
2	Informasi yang ada di DANA sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya	5	15,2	5	15,2	20	60,6	2	6,1	1	3,0	33	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai informasi yang ada di DANA lengkap dan jelas. Sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju (18,54 persen), Setuju (9,27 persen), Tidak Setuju (3,91 persen), dan Sangat Setuju (3,91 persen).
- 2) Jawaban responden responden menjawab Kurang Setuju (18,54 persen), Setuju (9,27 persen), Tidak Setuju (3,91 persen), dan Sangat Setuju (3,91 persen).

e. Pendapat responden pengguna DANA terhadap Kemudahan penggunaan (*Easy of use/Usability*)

Tabel 4.14 Pendapat responden pengguna DANA terhadap Kemudahan penggunaan (*Easy of use/Usability*)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Informasi di DANA mudah diakses	5	15,2	7	21,2	7	21,5	4	12,1	-	-	33	100

2	Fitur-fitur yang terdapat didalam DANA mudah untuk dipahami dan digunakan	3	9,1	5	15,2	6	48,5	9	27,3	-	-	3	00
---	---	---	-----	---	------	---	------	---	------	---	---	---	----

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai Informasi DANA mudah diakses; sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 17 orang (51,5%), Setuju sebanyak 7 orang (21,2%), Sangat Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), dan Tidak Setuju sebanyak 4 orang (12,1%)..
- 2) Jawaban responden tentang apakah fitur DANA mudah dipahami dan digunakan, sebagian besar menjawab Kurang Setuju 16 orang (48,5%), Tidak Setuju 9 orang (27,3%), Setuju 5 orang (15,2%), dan Sangat Setuju 3 orang (9,1%).

4.1.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variable pengganggu atau residul dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hasil uji Kolmogorov Sminorv menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal jika signifikansinya lebih dari 0,05, dan jika signifikansinya kurang dari 0,05, maka data tidak memiliki distribusi normal.

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Sminorv ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test Gabungan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Gabungan	
		63
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34.84
	Std. Deviation	5.867
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.050

Test Statistic	.097
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Menurut hasil uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov secara keseluruhan, yang dapat dilihat pada Tabel 4.15 di atas, distribusi data memenuhi asumsi normalitas, dengan nilai asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,200 atau dalam bentuk sederhana 0,2, yang berada di atas 0,05.

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test pengguna OVO

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		OVO
		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.60684143
Most Extreme Differences	Absolute	.145
	Positive	.145
	Negative	-.092
Test Statistic		.145
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109 ^c

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Menurut hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada pengguna OVO sesuai dengan Tabel 4.16 di atas, distribusi data memenuhi asumsi normalitas karena nilai asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,109 lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test pengguna DANA

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		DANA
		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	35.58
	Std. Deviation	4.931
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.132
	Negative	-.091
Test Statistic		.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.152 ^c

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Berdasarkan hasil uji ¹ *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada pengguna DANA sesuai dengan Tabel 4.17 diatas, bahwa nilai asymp. *Sig.(2-tailed)* sebesar 0,152 lebih besar dari pada 0,05, sehingga distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

4.1.4 Uji Komparatif Kualitas Pelayanan (E-S-Qual) Pengguna OVO dan DANA

³ Dalam penelitian ini, pengujian sampel *T Test* digunakan untuk menguji hipotesis. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan keseimbangan antara dua distribusi populasi dan agar menentukan apakah ada perbedaan diantara dua kelompok sampel yang dikaji.

1. Uji Hipotesis Keandalan (*Reliability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Berikut adalah hasil Uji ² *Independent Sample T -Test* Keandalan (*Reliability*), yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini: ¹

Tabel 4.18 Uji Beda Keandalan (*Reliability*) dengan *Group Statistic*

Group Statistics					
	E-WALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	OVO	30	6.90	1.373	.251
	DANA	33	9.97	2.404	.419

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

⁸ **Tabel 4.19 Hasil Uji Independent Sample T Test Keandalan (*Reliability*)**

		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
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Equal variances assumed	8.955	.004	-6.139	61	.000	-3.070	.500	-4.070	-2.070
	Equal variances not assumed			-6.292	51.740	.000	-3.070	.488	-4.049	-2.091

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada Tabel 4.18, terlihat bahwa rata-rata pengguna OVO adalah 6,90, sedangkan rata-rata pengguna DANA adalah 9,97. Ini menunjukkan perbedaan rata-rata yang jelas antara pengguna OVO dan DANA. Selanjutnya, Tabel 4.19 menunjukkan hasil Uji Independent Sample T-Test untuk keandalan, dengan nilai F untuk Levene's Test sebesar 8,955 dan probabilitas Sig.(2-tailed) $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat perbedaan keandalan (reliability) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

2. Uji Hipotesis Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Berikut adalah hasil Uji *Independent Sample T-Test* Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.20 Uji beda Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan *Group Statistic*

Group Statistics					
	EWALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Responsiveness	OVO	30	7.93	1.388	.253
	DANA	33	9.24	2.122	.369

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel 4.21 Hasil Uji *Independent Sample T Test* Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		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	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Equal variances assumed	4.835	.032	-2.866	61	.006	-1.309	.457	-2.222	-.396

	Equal variances not assumed			-2.923	55.618	.005	-1.309	.448	-2.207	-.492
--	-----------------------------	--	--	--------	--------	------	--------	------	--------	-------

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada Tabel 4.20, tampak bahwa rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 7,93, sementara untuk pengguna DANA adalah 9,24. Ini menunjukkan perbedaan rata-rata yang signifikan antara pengguna OVO dan DANA.

Seterusnya, data di table 4.21 dari Uji Sampel T Independen untuk Daya Tanggap ditunjukkan pada tabel 4.21 di atas. Nilai F untuk Uji Levene adalah 8,955 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) adalah $0,006 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, menunjukkan bahwa ada perbedaan Daya Tanggap (Responsiveness) antara OVO dan DANA di antara mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Uji Hipotesis Keamanan (Privacy) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Tabel berikut menunjukkan hasil Uji Sampel Independen T untuk Uji Keamanan (Privacy):

Tabel 4.22 Uji beda Keamanan (Privacy) dengan Group Statistic

Group Statistics					
	WALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PRIVACY	OVO	30	5.40	1.545	.282
	DANA	33	6.67	1.291	.225

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel 4.23 Hasil Uji Independent Sample T Test Keamanan (Privacy)

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	Equal variances assumed	F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of The Difference	
									Lower	Upper
Keamanan (Privacy)	Equal variances assumed	.851	.360	-3.543	61	.001	-1.267	.358	-1.982	-.552

	Equal variances not assumed			-3.512	56.775	.001	-1.267	.361	-1.989	-.544
--	-----------------------------	--	--	--------	--------	------	--------	------	--------	-------

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada Tabel 4.22, terlihat bahwa rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 5,40, sementara untuk pengguna DANA adalah 6,67. Ini secara jelas menunjukkan perbedaan rata-rata antara pengguna OVO dan DANA..

Kemudian, data yang ditunjukkan pada tabel 4.23 di atas menunjukkan hasil dari Uji Sampel T Independen untuk Keamanan. Nilai F untuk Uji Levine adalah 851, dengan probabilitas Sig. (2-tailed) adalah $0,001 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang menunjukkan bahwa ada perbedaan keamanan (privacy) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias..

4. Uji Hipotesis Kualitas Informasi (Information Quality) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Menunjukkan hasil Uji Sampel Uji Independen T untuk Kualitas Informasi (Information Quality):

Tabel 4.24 Uji beda Kualitas Informasi (Information Quality) dengan Group Statistic

Group Statistics					
	EWALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
INFOQUAL	OVO	30	5.07	1.172	.214
	DANA	33	6.70	1.468	.256

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel 4.25 Hasil Uji Independent Sample T Test Kualitas Informasi (Information Quality)

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
Kualitas Informasi (Information Quality)	Equal variances assumed	1.588	.212	-4.838	61	.000	-1.630	.337	-2.304	-.957
	Equal variances not assumed			-4.890	60.042	.000	-1.630	.333	-2.297	-.963

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada tabel 4.24 Sangat jelas bahwa pengguna OVO memiliki rata-rata/mean 5,07 sedangkan DANA memiliki rata-rata 6,70.

Selanjutnya data pada tabel 4.25 di atas menunjukkan hasil uji sampel bebas T untuk kualitas informasi. Nilai F untuk uji Levine adalah 1.588, dengan probabilitas Sig. (2-tailed) adalah $0,000 < 0,05$, dan H_0 ditolak, menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas informasi antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

5. Uji Hipotesis Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Berikut adalah hasil Uji Independent Sample T Test Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability), yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.26 Uji beda Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability) dengan Group Statistic

		Group Statistics			
	EWALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
USABILITY	OVO	30	4.93	1.112	.203
	DANA	33	6.45	1.622	.282

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Tabel 4.27 Hasil Uji Independent Sample T Test Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability)

		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
Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability)	Equal variances assumed	1.442	.234	-4.299	61	.000	-1.521	.354	-2.229	-.814
	Equal variances not assumed			-4.374	56.872	.000	-1.521	.348	-2.218	-.825

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada Tabel 4.26, terlihat bahwa rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 4,93, sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,45, menunjukkan perbedaan rata-rata antara keduanya. Kemudian, Tabel 4.27 menunjukkan hasil Uji Independent Sample T-Test untuk Kemudahan Penggunaan, dengan nilai F untuk Levene's Test sebesar 1,442 dan probabilitas Sig.(2-tailed) $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang berarti terdapat perbedaan kemudahan penggunaan (Ease of Use/Usability) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias..

4.3 Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OVO dan DANA berbeda dalam hal keandalan, responsivitas, keamanan, kualitas data, dan kemudahan penggunaan.

1. Keandalan (Reliability)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam keandalan penggunaan dompet digital antara OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal ini dapat dilihat dari Tabel Group Statistics, yang menunjukkan bahwa rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 6,90, sedangkan untuk pengguna DANA adalah

9,97. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan DANA memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dibandingkan OVO.

Hasil dari Uji Independent Sample T-Test untuk keandalan menunjukkan bahwa nilai F untuk Levene's Test adalah 8,955, dengan probabilitas Sig.(2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan adanya perbedaan keandalan (reliability) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Denaldi, dkk. (2020), yang menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan, maka produk digital dapat dianggap berhasil.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam daya tanggap penggunaan dompet digital antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Berdasarkan Tabel Group Statistics, rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 7,93, sedangkan untuk pengguna DANA adalah 9,24, yang menunjukkan perbedaan rata-rata yang jelas antara keduanya.

Hasil Uji Independent Sample T-Test untuk daya tanggap menunjukkan nilai F untuk Levene's Test sebesar 8,955 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) sebesar $0,006 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_2 diterima, menunjukkan adanya perbedaan daya tanggap (responsiveness) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Felicia Koo dan Fendy Cuandra (2022), yang menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kualitas layanan..

3. Keamanan (*Privacy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam keandalan penggunaan dompet digital antara OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Berdasarkan Tabel Group Statistics, rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 7,93, sedangkan

untuk pengguna DANA adalah 9,24, menunjukkan perbedaan rata-rata yang jelas antara keduanya.

Hasil Uji Independent Sample T-Test untuk keamanan menunjukkan nilai F untuk Levene's Test sebesar 8,51 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang menunjukkan adanya perbedaan keamanan (privacy) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Chaiza, dkk. (2023), yang menunjukkan bahwa keamanan (privacy) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan konsumen.

4. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi keamanan, rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 5,07, sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,70. Ini menunjukkan perbedaan rata-rata yang signifikan antara pengguna OVO dan DANA.

Hasil Uji Independent Sample T-Test untuk Kualitas Informasi menunjukkan nilai F untuk Levene's Test sebesar 1,588 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang mengindikasikan adanya perbedaan kualitas informasi (Information Quality) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini selaras dengan penelitian oleh Cahyani, dkk. (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada pengguna..

5. Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use/Usability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi kemudahan penggunaan, rata-rata (mean) untuk pengguna OVO adalah 4,93, sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,45. Ini menunjukkan perbedaan rata-rata yang signifikan antara pengguna OVO dan DANA.

Hasil Uji Independent Sample T-Test untuk Kemudahan Penggunaan menunjukkan nilai F untuk Levene's Test sebesar 1,442 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian,

H0 ditolak dan H5 diterima, yang menunjukkan adanya perbedaan kemudahan penggunaan (*Ease of Use/Usability*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh M. Denaldi, dkk. (2020), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan OVO dan DANA, yang dapat dilihat dari aspek keandalan, daya tanggap, keamanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan. Dibandingkan dengan pengguna OVO, pengguna DANA merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan harapan mereka dan bahwa dompet digital DANA lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah saat transaksi..

5.2 Saran

1. Bagi mahasiswa, sangat diharapkan untuk lebih menganalisis lagi akan dompet digital yang digunakan. Sebab, dompet digital masing-masing memiliki kekurangan dan kelebihan.
2. Bagi perusahaan dompet digital terkait, diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar pengguna merasa nyaman dan aman.
3. Bagi peneliti berikutnya, alangkah bagusnya apabila menambah variabel dan jumlah responden sehingga data yang didapat lebih bervariasi dan akurat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain :

1. Keterbatasan wawasan dan pengetahuan peneliti, serta terbatasnya referensi seperti buku dan jurnal, mengakibatkan kendala dalam teori dan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Karena peneliti tidak dapat berinteraksi langsung dengan responden, data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form. Hal ini memungkinkan kemungkinan bahwa jawaban responden tidak sepenuhnya mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hatmawan, A.A., dkk (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen.*. Sleman: CV Budi Utama.
- Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Juliandi, A., dkk. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press.
- Juliandi, A., dkk (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, I
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Marzuki, A., dkk. (2020). *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press. Hlm 106-107
- Muniarty, Puji., dkk. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Padang : PT. Eksekutif Teknologi.
- Noor, Juliansyah. (2016). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media. Group. Panjika 2000. Alfabeta.
- Nurdin, Ismail dan Hartati S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat
- Puspitawati, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi: Kualitas dan Faktor Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi*. Rekayasa Sains.
- Riduwan, 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Afabeta
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Deepublish.

Sugiyono. (2014). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sumarwan, U. (2019). *Riset Pemasaran Dan Konsumen Seri: 3*. PT. Penerbit IPB Press.

Wardani, L. M. I., & Anggadita, R. (2021). *Konsep Diri dan Konformitas Pada Perilaku Konsumtif Remaja*. PT. Nasya Expanding Management.

Warjiyo, P., (2017), Bauran Kebijakan Bank Sentral : *Paradigma Baru dan Penerapan di Indonesia*, Kuliah Umum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta 24 Nopember 2017

Zeithaml, V. A. dkk (2009), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 5th edition, New York: McGrawHill.

PERATURAN BANK

Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money).

Bank Indonesia No. 18/40/Pbi/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Bank Indonesia, 2020. Nominal Transaksi Kartu Debit/ATM, Kartu Kredit, dan Uang Elektronik Tahun 2010-2018. www.bi.go.id. (8 September 2020)

JURNAL/SKRIPSI

Adi Pratomo dan Agus Irawan, (2015). *Pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis web menggunakan metode Hannafin dan Peck*, Jurnal POSITIF, Tahun I, No. 1

<http://dx.doi.org/10.24014/konfigurasi.v2i2.5740>

Albarq, A.N. (2013). "Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study". *International Business Research*, Vol.7 No.1 pp. 14-22.

Blut, M. (2016). E-service quality: development of a hierarchical model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500-517.

Hidayah, dkk. (2018). Pengaruh store atmosphere terhadap impulse buying pada bisnis ritel. *Journal FEB UNMUL*

<https://doi.org/10.30872/jkin.v15i1.3752>

Aini, S.N. et.al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hargadan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Kota Malang. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*. Vol. 7, No.1 .Hal : 1-5.

<https://doi.org/10.21067/jrmm.v7i1.5397>

Cahyani, Alya Takwarina And Dirgantara, I Made Bayu, (29 November 2021), Studi Komparasi Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Gopay Dan OVO.

<https://repofeb.undip.ac.id/id/eprint/9928>

Cetinsoz, B. C. (2015). The influence of E-service quality on customer perceived value: A study on domestic tourists in Turkey. *International journal of science and research*, 4(1), 1265-1677.

<https://www.academia.edu/download/52510614/Makale.pdf>

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

Dorfleitner, Hornuf, Schmitt, & Weber. (2017). Retrieved Maret Minggu, 2019, from : [CourseHero: https://www.coursehero.com/](https://www.coursehero.com/)

Hidayah, N., & Bowo, P. (2019). Pengaruh Uang Saku, Locus Of Control, Dan Lingkungan Teman Sebaya Terhadap Perilaku Konsumtif. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1025-1039.

<https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28337>

Hidayah, Riski & Utami, Eristy. (2017). E-Service Quality And E-Recovery Service Quality On E-Satisfaction Lazada.Com. *Jrmsi - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 8. 258.

<http://dx.doi.org/10.21009/JRMSI.008.2.05>

Hsueh, S., & Kuo, C. (2017). Effective Matching for P2P Lending by Mining Strong Association Rules. *Proceeding of the 3rd International Conference on Industrial and Business Engineering*, 30-33.

Kim, H. J. dkk. (2013). Design and implementation of in-house electronic money using java cards. *International Journal of Smart Home*, 7(5), 103-114.

<https://doi.org/10.14257/ijsh.2013.7.5.11>

Koo Felicia & Cuandra Fendy (2022). *Analysis Of Factors Affecting International E-Wallet Use*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol.24, No.2.

<https://doi.org/10.34208/jba.v24i2.1603>

Kuganathan, K. V. & Wikramanayake, G. N. (2014). Next Generation SmartTransaction Touch Points. *International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)*. 96-102.

<http://dx.doi.org/10.32497/ab.v22i3.3237>

Maulida, dkk.(2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Struktur Modal, dan Kepemilikan Institusional terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 9 (4).

Mekar Juni (2022), Analisis Komparatif penggunaan e-wallet dengan aplikasi Linkaja Syariah dan OVO pada generasi milenial. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Megadewandanu, dkk. (2016) *Exploring Mobile Wallet Adoption in Indonesia Using UTAUT2 An Approach from Consumer Perspective*. In: 2nd International Conference on Science and Technology-Computer (ICST 2016), 27-28).

<http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/13679>

M.Denaldi Danial,dkk (2020), Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO. *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 4 (5).

<https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i5.385>

Mukhlis, Farah., & Fakhruddin. (2018). Studi Literatur Velositas Uang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 3 (1): 31-39.

<https://doi.org/10.29264/jiem.v4i3.5760>

Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63–69.

<https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>

Pribadiono, dkk. (2016, Maret Minggu). Retrieved From Coursehero: <http://www.coursehero.com/>.

Pudjarti, dkk. (2019). Hubungan E-service Quality dan E-loyalty dengan E-satisfaction pada Konsumen Go-jek dan Grab di Kota Semarang. *Sosiohumaniora*, 21(3), 237-246.

<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491>

Rifky, Ari Farhanur. (2020). Pengaruh E-service quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-trust. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.

Sunaryo, dkk (2021). The effect of e-service quality on e-loyalty mediated by e-trust and brand image variables: A study on OVO EWallet application users in Malang City. *Journal of Research in Business and ...*, 10(6), 56–62.

<http://www.ssbfnct.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/1364>

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*).

<http://eprintslib.ummg.ac.id/id/eprint/1938>

Yanuar, dkk (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1).

<https://doi.org/10.32528/jmbi.v3i1.784>

WEBSITE

<https://www.bain.com/insights/e-economy-sea-2022/>

<https://dailysocial.id/>

<https://www.dana.id>

<https://www.ovo.id>

https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/RDFEMEI2QTUtOERBOS00N0RELUIJBOTgtRDFFFQUU5NjBEN0U2

Lampiran 1

1
KUESIONER

**Analisis Komparatif Penggunaan E-Wallet OVO dan DANA di Kalangan
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias**

Nama Responden :
Jenis Kelamin :
Usia :
Program Studi :
E-wallet yang digunakan : OVO DANA) *pilih salah satu

6
Petunjuk Pengisian : Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda check list (centang) pada salah satu kolom jawaban yang ada, berikut makna dari jawaban alternatif yang ada pada kuesioner ini adalah :

Tanda	Keterangan	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

OVO						
NO	PERNYATAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Keandalan (Reliability/Fulfillment)						
1	Layanan OVO cepat dan akurat					
2	Layanan OVO mudah diakses kapanpun dan dimanapun					
3	Layanan OVO sesuai dengan harapan pengguna					
6 Daya tanggap (Responsiveness)						
4	Respon layanan OVO cepat					
5	Kesediaan layanan OVO untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi					
6	Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban					
6 Keamanan (privacy)						
7	Informasi pribadi saya terlindungi					
8	Informasi Keuangan saya terlindungi					
Kualitas Informasi (Information Quality/benefit)						
9	Informasi yang ada di OVO lengkap dan jelas					
10	Informasi yang ada di OVO sesuai dengan kebutuhan dan tujuansaya					
Kemudahan penggunaan (easy of Use/usability)						
11	Informasi di OVO mudah diakses					
12	Fitur-fitur yang terdapat didalam OVO mudah untuk dipahami dan digunakan					

DANA						
NO	PERNYATAAN	NILAI				
		⁵³ STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Keandalan (Reliability/Fulfillment)						
1	Layanan DANA cepat dan akurat					
2	Layanan DANA mudah diakses kapanpun dan dimanapun					
3	Layanan DANA sesuai dengan harapan pengguna					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
4	Respon layanan DANA cepat					
5	Kesediaan layanan DANA untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi					
6	Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggungjawaban					
Keamanan (Privacy)						
7	Informasi pribadi saya terlindungi					
8	Informasi Keuangan saya terlindungi					
Kualitas Informasi (Information Quality/Benefit)						
9	Informasi yang ada di DANA lengkap dan jelas					
10	Informasi yang ada di DANA sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya					
Kemudahan Penggunaan (Easy of Use/Usability)						
11	Informasi di DANA mudah diakses					
12	Fitur-fitur yang terdapat didalam DANA mudah untuk dipahami dan digunakan					

Lampiran 2

Hasil Jawaban Responden OVO

No. Resp ond n	PERNYATAAN PENGGUNA OVO												
	RELIABILITY			RESPONSIVENESS			PRIVACY		INFORMATION QUAL.		USABILITY		TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	31
2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	29
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	31
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	33
5	1	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	2	32
6	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	27
7	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	31
8	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	25
9	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	34
10	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
11	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
12	2	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	31
13	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	27
14	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	31
15	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	31
16	2	2	2	3	3	2	3	3	4	1	2	2	29
17	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	31
18	2	2	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	35
19	2	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	36
20	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	29
21	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	25
22	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	34
23	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
24	2	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	33
25	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	32
26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	28
27	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	28
28	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	26
29	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	30
30	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	33

1. Hasil jawaban Responden DANA

No. Res ponde n	PERNYATAAN PENGGUNA DANA												
	RELIABILITY			RESPONSIVINESS			PRIVACY		INFORMATION QUAL.		USABILITY		TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	39
2	4	4	3	2	1	3	4	4	4	3	3	3	38
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	46
5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	42
6	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	38
7	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	37
8	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	44
9	2	3	2	3	3	2	2	5	3	2	4	2	33
10	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	54
11	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	37
12	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	38
13	2	3	3	3	3	2	3	5	4	1	4	4	37
14	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
15	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	39
16	3	3	3	4	3	5	5	2	3	4	5	5	45
17	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	2	2	40
18	3	3	3	4	4	3	2	5	2	3	5	5	42
19	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	39
20	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
21	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	40
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43
23	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	45
24	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	35
25	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	36
26	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	2	41
27	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
29	2	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	36
30	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	33
31	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	41

32	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	33
33	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	40

2. Hasil Uji Validitas dengan SPSS 25

2
Correlations

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08
son Correlation	1	.831**	.591**	.310*	.184	.150	.315*	.038
(2-tailed)		.000	.000	.013	.149	.241	.012	.768
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.831**	1	.674**	.295*	.161	.175	.265*	.155
(2-tailed)	.000		.000	.019	.208	.170	.036	.224
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.591**	.674**	1	.387**	.294*	.241	.425**	.223
(2-tailed)	.000	.000		.002	.019	.057	.001	.079
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.310*	.295*	.387**	1	.759**	.162	.110	-.039
(2-tailed)	.013	.019	.002		.000	.206	.392	.760
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.184	.161	.294*	.759**	1	.203	.057	-.042
(2-tailed)	.149	.208	.019	.000		.110	.658	.745
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.150	.175	.241	.162	.203	1	.487**	.087
(2-tailed)	.241	.170	.057	.206	.110		.000	.496
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.315*	.265*	.425**	.110	.057	.487**	1	.377**
(2-tailed)	.012	.036	.001	.392	.658	.000		.002
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.038	.155	.223	-.039	-.042	.087	.377**	1
(2-tailed)	.768	.224	.079	.760	.745	.496	.002	
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.172	.236	.199	-.046	-.003	.196	.474**	.599**
(2-tailed)	.177	.063	.118	.721	.981	.125	.000	.000
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.169	.214	.156	.084	.009	.273*	.248*	.223

(2-tailed)	.186	.092	.221	.513	.946	.030	.050	.079
	63	63	63	63	63	63	63	63
son Correlation	.076	.307*	.020	.110	.042	.194	.060	.224
(2-tailed)	.555	.014	.878	.389	.745	.127	.640	.078
	63	63	63	63	63	63	63	63
81 son Correlation	.176	.206	.078	.064	.057	.257*	.095	.230
(2-tailed)	.167	.105	.541	.618	.657	.042	.460	.070
	63	63	63	63	63	63	63	63
AL son Correlation	.621**	.699**	.659**	.473**	.399**	.512**	.599**	.480**
(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	63	63	63	63	63	63	63	63

Correlations

	53 P09	P10	P11	P12	TOTAL
son Correlation	.172	.169	.076	.176	.621**
(2-tailed)	.177	.186	.555	.167	.000
	63	63	63	63	63
105 22 son Correlation	.236	.214	.307*	.206	.699**
(2-tailed)	.063	.092	.014	.105	.000
	63	63	63	63	63
son Correlation	.199	.156	.020	.078	.659**
(2-tailed)	.118	.221	.878	.541	.000
	63	63	63	63	63
35 son Correlation	-.046	.084	.110	.064	.473**
(2-tailed)	.721	.513	.389	.618	.000
	63	63	63	63	63
35 son Correlation	-.003	.009	.042	.057	.399**
(2-tailed)	.981	.946	.745	.657	.001
	63	63	63	63	63
son Correlation	.196	.273*	.194	.257*	.512**
(2-tailed)	.125	.030	.127	.042	.000
	63	63	63	63	63
son Correlation	.474**	.248*	.060	.095	.599**
(2-tailed)	.000	.050	.640	.460	.000
	63	63	63	63	63
68 son Correlation	.599**	.223	.224	.230	.480**
(2-tailed)	.000	.079	.078	.070	.000
	63	63	63	63	63
son Correlation	1	.496**	.186	.169	.568**

(2-tailed)		.000	.145	.185	.000	
	63	63	63	63	63	
son Correlation	.496**	1	.444**	.244	.547**	
(2-tailed)	.000		.000	.054	.000	
	63	63	63	63	63	
son Correlation	.186	.444**	1	.658**	.505**	
(2-tailed)	.145	.000		.000	.000	
	63	63	63	63	63	
son Correlation	.169	.244	.658**	1	.488**	
(2-tailed)	.185	.054	.000		.000	
	63	63	63	63	63	
AL	son Correlation	.568**	.547**	.505**	.488**	1
	(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
		63	63	63	63	63

3. Hasil Screenshot Uji Realibilitas

RELIABILITY

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P10 P11 P12 TOTAL

/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL.

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

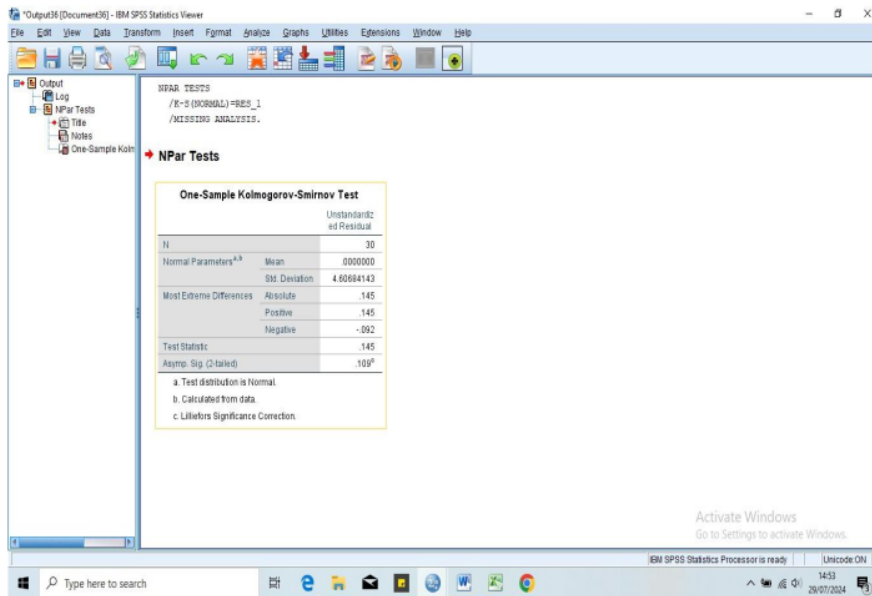
	N	%
Cases Valid	63	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	63	100.0

^a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

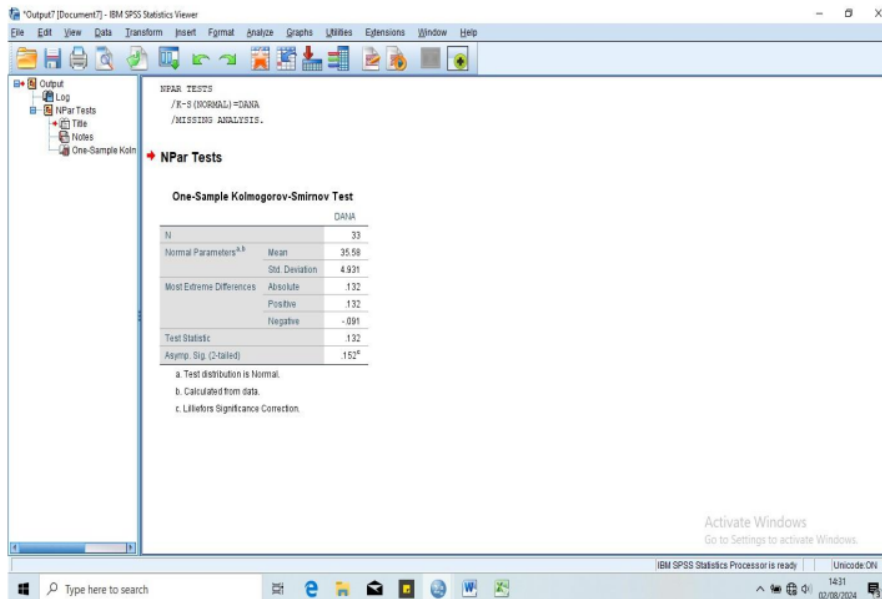
Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	13
	.737

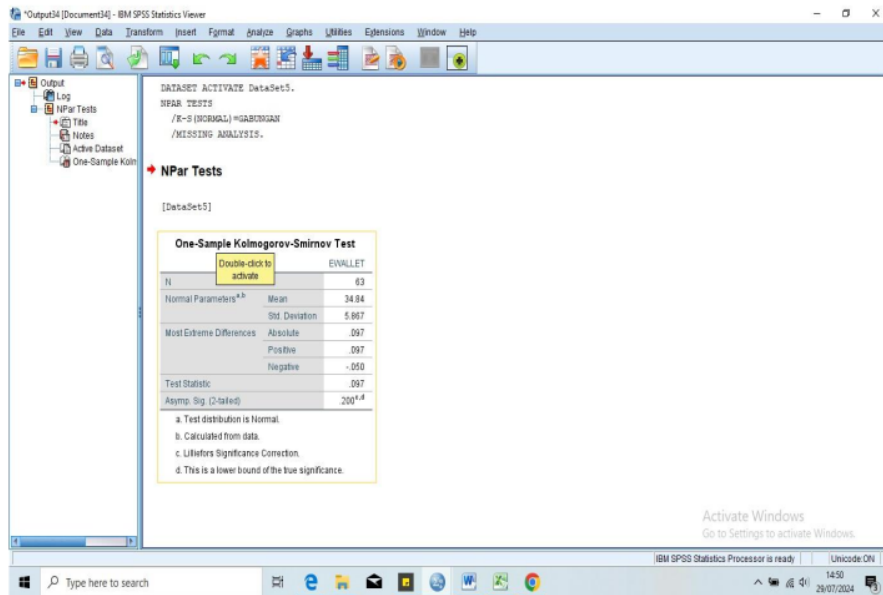
4. Hasil Screenshot One-Sample Kolmogorov Smirnov Test OVO



5. HasilScreenshotOne-Sample Kolmogorov SminorvTestDANA



6. HasilScreenshotOne-Sample Kolmogorov SminorvTestGabungan



IBM SPSS Statistics Viewer - Output34 [Document34]

FILE EDIT VIEW DATA TRANSFORM INSERT FORMAT ANALYZE GRAPHS LIBRES EXTENSIONS WINDOW HELP

Output
Log
NPar Tests
Title
Notes
Active Dataset
One-Sample Kolm

DATASET ACTIVATED DataSet5.
NPAR TESTS
/K-S (NORMAL)=GABUNGAN
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests
[DataSet5]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	63
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	34.84
Std. Deviation	5.867
Most Extreme Differences	
Absolute	.097
Positive	.097
Negative	-.050
Test Statistic	.097
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

Type here to search | 14:50 29/01/2024

7. HasilScreenshotIndependent Sample T Test

IBM SPSS Statistics Viewer

T-TEST GROUPS=EWALLET (1, 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=RELIABILITY
/CRITERIA=CI (.95).

T-Test

Group Statistics

RELIABILITY	EWALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	OVO	30	6.90	1.373	.251
	DAVA	33	9.97	2.404	.419

Independent Samples Test

RELIABILITY	Equal variances assumed	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
	Equal variances assumed	8.955	.004	-6.139	61	.000	-3.070	.500	-4.070	-2.070
	Equal variances not assumed			-6.202	51.740	.000	-3.070	.488	-4.049	-2.091

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | 16:59 | 29/07/2024

IBM SPSS Statistics Viewer

/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet1.
DATASET CLOSE DataSet0.
T-TEST GROUPS=EWALLET (1, 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=RESPONSIVENESS
/CRITERIA=CI (.95).

T-Test

Group Statistics

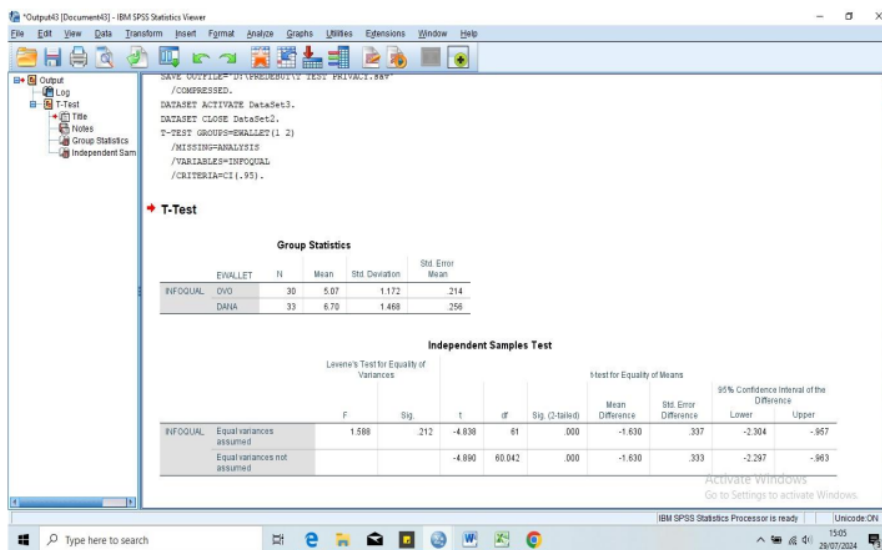
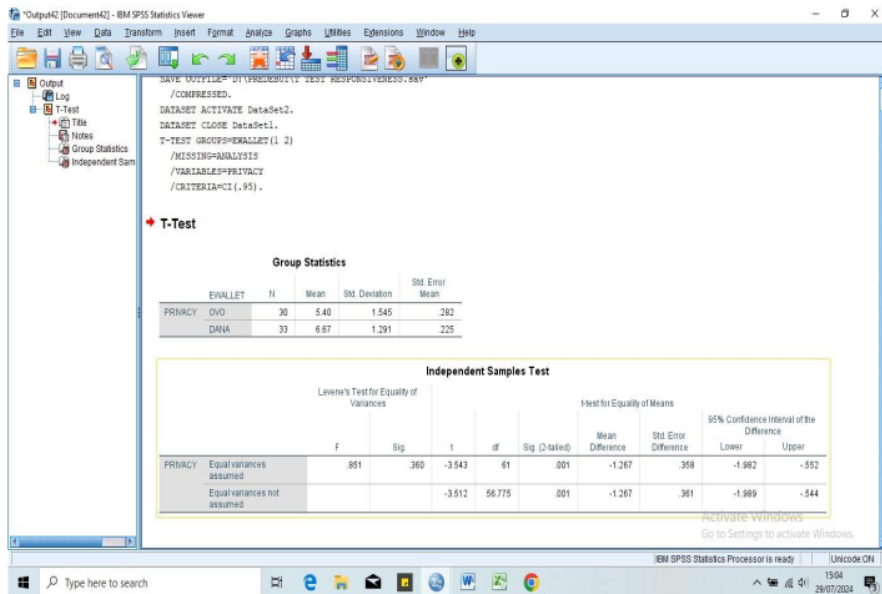
RESPONSIVENESS	EWALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	OVO	30	7.93	1.388	.253
	DAVA	33	9.24	2.122	.369

Independent Samples Test

RESPONSIVENESS	Equal variances assumed	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
	Equal variances assumed	4.835	.032	-2.886	61	.006	-1.309	.457	-2.222	-.396
	Equal variances not assumed			-2.923	55.618	.005	-1.309	.448	-2.207	-.412

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | 15:02 | 29/07/2024



IBM SPSS Statistics Viewer

SAVE OUTFILE="D:\PREDEBIT\T TEST INFOQUAL.sav"
 /COMPRESSED.
 DATASET ACTIVATE DataSet4.
 DATASET CLOSE DataSet3.
 T-TEST GROUPS=EWALLET (1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=USABILITY
 /CRITERIA=CI (.95).

T-Test

Group Statistics

	EWALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
USABILITY DVD		30	4.93	1.112	.203
DANA		33	6.45	1.622	.282

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
USABILITY	Equal variances assumed	1.442	.234	-4.299	61	.000	-1.521	.354	-2.229	-.814
	Equal variances not assumed			-4.374	56.672	.000	-1.521	.348	-2.219	-.825

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | 15:07 | 28/07/2024

ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN E-WALLET OVO DAN DANA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NIAS

ORIGINALITY REPORT

35%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet	1257 words — 9%
2	digilib.uinkhas.ac.id Internet	257 words — 2%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	214 words — 1%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet	134 words — 1%
5	repository.radenintan.ac.id Internet	130 words — 1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet	126 words — 1%
7	repository.ub.ac.id Internet	114 words — 1%
8	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	100 words — 1%
9	123dok.com Internet	97 words — 1%

10	docplayer.info Internet	93 words — 1%
11	repository.uhn.ac.id Internet	88 words — 1%
12	text-id.123dok.com Internet	78 words — 1%
13	digilib.unila.ac.id Internet	73 words — 1%
14	repository.uin-suska.ac.id Internet	70 words — < 1%
15	www.scribd.com Internet	68 words — < 1%
16	dspace.uui.ac.id Internet	61 words — < 1%
17	repositori.usu.ac.id Internet	57 words — < 1%
18	e-journal.uingusdur.ac.id Internet	50 words — < 1%
19	repository.unmuhjember.ac.id Internet	50 words — < 1%
20	eprints.walisongo.ac.id Internet	47 words — < 1%
21	es.scribd.com Internet	46 words — < 1%

22	repository.iainpare.ac.id Internet	44 words — < 1%
23	moneyduck.com Internet	42 words — < 1%
24	prosidingakt.ukdw.ac.id Internet	40 words — < 1%
25	garuda.kemdikbud.go.id Internet	35 words — < 1%
26	eprints.uny.ac.id Internet	34 words — < 1%
27	www.coursehero.com Internet	34 words — < 1%
28	www.researchgate.net Internet	34 words — < 1%
29	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	33 words — < 1%
30	repository.uinsaizu.ac.id Internet	33 words — < 1%
31	etheses.uin-malang.ac.id Internet	29 words — < 1%
32	id.scribd.com Internet	29 words — < 1%
33	Pepi Wulandari, Rini Idayanti. "Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) dalam	28 words — < 1%

Memudahkan Masyarakat melakukan Pembayaran Digital", Islamic Banking and Finance, 2023

Crossref

34	journal.uinjkt.ac.id Internet	28 words — < 1%
35	kypseli.ouc.ac.cy Internet	28 words — < 1%
36	repo.darmajaya.ac.id Internet	28 words — < 1%
37	repositorio.ucv.edu.pe Internet	26 words — < 1%
38	library.binus.ac.id Internet	25 words — < 1%
39	www.j-cup.org Internet	25 words — < 1%
40	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	24 words — < 1%
41	id.123dok.com Internet	24 words — < 1%
42	lovelyristin.com Internet	22 words — < 1%
43	repository.unsri.ac.id Internet	22 words — < 1%
44	repository.untag-sby.ac.id Internet	22 words — < 1%

45	journal.ar-raniry.ac.id Internet	21 words — < 1%
46	pdfcoffee.com Internet	21 words — < 1%
47	repositorio.uct.edu.pe Internet	21 words — < 1%
48	repository.metrouniv.ac.id Internet	21 words — < 1%
49	repository.nobel.ac.id Internet	21 words — < 1%
50	repository.uinsu.ac.id Internet	21 words — < 1%
51	repo.itsm.ac.id Internet	19 words — < 1%
52	repository.uiad.ac.id Internet	19 words — < 1%
53	repository.unhas.ac.id Internet	19 words — < 1%
54	repository.upstegal.ac.id Internet	19 words — < 1%
55	idcloudhost.com Internet	18 words — < 1%
56	etheses.iainponorogo.ac.id Internet	17 words — < 1%

idr.uin-antasari.ac.id

57	Internet	17 words — < 1%
58	repository.unkhair.ac.id Internet	17 words — < 1%
59	academic-accelerator.com Internet	16 words — < 1%
60	eprints.undip.ac.id Internet	16 words — < 1%
61	repository.president.ac.id Internet	16 words — < 1%
62	Herlita Diah Utami. "Media, Tenaga Kesehatan, Lingkungan, Health Literacy, dan Motivasi terhadap Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis", Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2021 Crossref	15 words — < 1%
63	dlhk.bantenprov.go.id Internet	15 words — < 1%
64	eprints.pancabudi.ac.id Internet	15 words — < 1%
65	eprint.stieww.ac.id Internet	14 words — < 1%
66	eprints.umpo.ac.id Internet	14 words — < 1%
67	rama.unimal.ac.id Internet	14 words — < 1%
68	repository.ukwms.ac.id Internet	14 words — < 1%

14 words — < 1%

69 repository.usd.ac.id
Internet

14 words — < 1%

70 repository.widyatama.ac.id
Internet

14 words — < 1%

71 vibdoc.com
Internet

14 words — < 1%

72 Desi Purnama Dewi, Alfi Nura. "Pengaruh Pemanfaatan E-Learning dan Minat Belajar Terhadap Perilaku Belajar Mahasiswa Fakultas Ekonomi Stambuk 2017 Universitas Negeri Medan", Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 2021
Crossref

13 words — < 1%

73 docobook.com
Internet

13 words — < 1%

74 jurnal.unigal.ac.id
Internet

13 words — < 1%

75 pt.scribd.com
Internet

13 words — < 1%

76 repositori.unsil.ac.id
Internet

13 words — < 1%

77 ulilalbabinstitute.com
Internet

13 words — < 1%

78 www.utakatikotak.com
Internet

13 words — < 1%

79	alatsistempembayaran.blogspot.com Internet	12 words — < 1%
80	eprintslib.ummgl.ac.id Internet	12 words — < 1%
81	m.moam.info Internet	12 words — < 1%
82	moam.info Internet	12 words — < 1%
83	ojs.palcomtech.ac.id Internet	12 words — < 1%
84	peraturan.go.id Internet	12 words — < 1%
85	repository.stie-mce.ac.id Internet	12 words — < 1%
86	repository.unjaya.ac.id Internet	12 words — < 1%
87	www.slideshare.net Internet	12 words — < 1%
88	www.unconcluded.com Internet	12 words — < 1%
89	ejurnal.binawakya.or.id Internet	11 words — < 1%
90	repository.ipb.ac.id:8080 Internet	11 words — < 1%

91 Gracia S. Sinaga, Glady I. Rambert, Mayer F. Wowor. "Gambaran eritrosit urin pada pasien tuberkulosis paru dewasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado", Jurnal e-Biomedik, 2016

Crossref

10 words — < 1%

92 Gusti AisNandi, Amron Amron. "Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Di Kota Semarang", Jurnal Maneksi, 2024

Crossref

10 words — < 1%

93 Novianti Mugi Rahayu, Sri Isnowati. "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, Pengadaan Barang Dan Jasa Dan Pencatatan Administrasi Terhadap Penyerapan Apbd Pemerintah Provinsi Jawa Tengah", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024

Crossref

10 words — < 1%

94 Nurjannah Nurjannah. "Trend Sedekah Generasi Millennial Melalui Dompot Digital", AL-IQTISHAD: Jurnal Ekonomi, 2023

Crossref

10 words — < 1%

95 adhipradigdo.wordpress.com

Internet

10 words — < 1%

96 ashibly.blogspot.com

Internet

10 words — < 1%

97 ibn.e-journal.id

Internet

10 words — < 1%

98 ivpe.ledonnedihathor.it

Internet

10 words — < 1%

99	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet	10 words — < 1%
100	journal.widyatama.ac.id Internet	10 words — < 1%
101	jurnal.unimus.ac.id Internet	10 words — < 1%
102	repo.stiapembangunanjember.ac.id Internet	10 words — < 1%
103	repository.ut.ac.id Internet	10 words — < 1%
104	Dearestha Brilliani Brilliani, Soegeng Wahyoedi Wahyoedi, Saparso Saparso Saparso. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kunjungan Ulang Pasien (Studi Second Order Pada Poliklinik Laktasi Rsia Kemang Medical Care", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 Crossref	9 words — < 1%
105	adoc.pub Internet	9 words — < 1%
106	core.ac.uk Internet	9 words — < 1%
107	digilib.uns.ac.id Internet	9 words — < 1%
108	eprints.unpak.ac.id Internet	9 words — < 1%
109	journal.stiemb.ac.id Internet	9 words — < 1%

110	journals.unihaz.ac.id Internet	9 words — < 1%
111	karyailmiah.polnes.ac.id Internet	9 words — < 1%
112	ojs.unud.ac.id Internet	9 words — < 1%
113	repository.ekuitas.ac.id Internet	9 words — < 1%
114	repository.penerbiteureka.com Internet	9 words — < 1%
115	sluy.pennepennini.it Internet	9 words — < 1%
116	tawangsarisite.wordpress.com Internet	9 words — < 1%
117	123docz.net Internet	8 words — < 1%
118	Wahyudi Firmansyah, Indra Jaya, Sumarni Sumarni. "Analisis motivasi berprestasi pada mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi", Jurnal Dinamika Manajemen, 2019 Crossref	8 words — < 1%
119	digilib.uinsa.ac.id Internet	8 words — < 1%
120	docslib.org Internet	8 words — < 1%

121	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet	8 words — < 1%
122	fr.scribd.com Internet	8 words — < 1%
123	issuu.com Internet	8 words — < 1%
124	jim.unisma.ac.id Internet	8 words — < 1%
125	jurnal.pancabudi.ac.id Internet	8 words — < 1%
126	ojs.stiesa.ac.id Internet	8 words — < 1%
127	ojs.unpkediri.ac.id Internet	8 words — < 1%
128	repositori.umsu.ac.id Internet	8 words — < 1%
129	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	8 words — < 1%
130	rfgd.ifioriditamara.it Internet	8 words — < 1%
131	sinf.uinsby.ac.id Internet	8 words — < 1%
132	www.elfriedwan.com Internet	8 words — < 1%

133 Arab World English Journal, Susilo Susilo, Bibit Suhatmady, Dyah Sunggingwati, Hany Farisa, Syaripa Nurul Ilmi. "The Effect of L2 Exposure Environment on Nnests' Teaching Skills and Beliefs about EFL Learning Beyond the Class", SocArXiv, 2017 7 words — < 1%
Publications

134 Novi Susanti. "Analysis of the Effect of Capital, Production Costs and Business Length on MSME Income in Sabangau District, Palangka Raya City", Journal Magister Ilmu Ekonomi Universtas Palangka Raya : GROWTH, 2022 7 words — < 1%
Crossref

135 afidburhanuddin.wordpress.com 7 words — < 1%
Internet

136 zias.tizianosalamone.it 7 words — < 1%
Internet

137 Dina Ayu Indriani, Wuryaningsih Dwi Lestari. "Pengaruh Online Customer Review, E-Service Quality Dan Price Terhadap Keputusan Pembelian Dengan E-Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Lazada Di Surakarta)", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 6 words — < 1%
Crossref

138 Ratnawaty Marginingsih. "Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19", Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2021 6 words — < 1%
Crossref

139 Satria Purnama, Riri Mayliza, Irdha Yusra. "Nilai Perusahaan Di Lihat Dari Aspek Profitabilitas, Ukuran Perusahaan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel

Intervening", INA-Rxiv, 2019

Publications

140	eprints.radenfatah.ac.id Internet	6 words — < 1%
141	repository.iainpalopo.ac.id Internet	6 words — < 1%
142	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	6 words — < 1%
143	scholar.ummetro.ac.id Internet	6 words — < 1%
144	www.esaunggul.ac.id Internet	6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF