

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

By HASELELI FONI MENDROFA

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

SKRIPSI



Oleh
HASELELI FONI MENDROFA
NIM 2319207

5
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023

I. ⁹¹ KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaannya sehingga saat ini peneliti dapat menyelesaikan rancangan penelitian dengan judul “¹ Analisis Komparatif Penggunaan *E-Wallet* OVO dan DANA di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias” dengan baik. Rancangan penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mengerjakan Skripsi pada program Sarjana di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias.¹²

Dalam penyusunan rancangan penelitian ini, peneliti menyadari penuh bahwa dapat selesainya rancangan penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan tulus dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- ¹¹⁴ 1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si selaku Rektor Universitas Nias.
- ⁷² 2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
- ¹ 4. Bapak Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan rancangan penelitian ini.
- ¹⁴¹ 5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, para pegawai dan staf di Fakultas Ekonomi Universitas Nias yang telah membantu penyelesaian rancangan penelitian ini.
6. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan motivasi dari awal sampai rancangan penelitian saya selesai.
7. Teman-teman seperjuangan Damai Yanti Telaumbanua, S.E, Hernitati Waruwu, S.Pd, Septria Ningsih Harefa, S.E, dan Vivi Roneti Harefa, S.E.
- ¹⁴⁰ 8. Teman-teman Mahasiswa/i di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
9. Tuhan Yesus Kristus, pemberi cinta dan kasih yang senantiasa selalu menyertai.

Peneliti menyadari bahwa rancangan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti menerima semua kritik dan saran dari semua pihak. Peneliti berharap agar rancangan penelitian dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Gunungsitoli, 28 Juli 2023

Peneliti,

Haseleli Foni Mendrofa

DAFTAR ISI

I.	KATA PENGANTAR	ii
III.	DAFTAR TABEL	iv
IV.	DAFTAR GAMBAR	viii
V.	DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
I.	PENDAHULUAN	1
	4.1 Latar Belakang	1
	4.2 Identifikasi Masalah.....	5
	4.3 Batasan Masalah Penelitian	5
	4.4 Rumusan Masalah.....	5
	4.5 Tujuan Penelitian	6
	4.6 Manfaat Penelitian	6
	4.7 Sistematika Penulisan	7
II.	TINJAUAN PUSTAKA	1
	2.1 Analisis Komparatif.....	1
	4.7.1 Pengertian Analisis	1
	4.7.2 Pengertian Analisis Komparatif.....	1
	2.1 Defenisi Financial Technology (FinTech)	2
	4.7.3 Klasifikasi Financial Technology (Fintech)	2
	2.3 Uang.....	3
	2.3.1 Pengertian Uang.....	3
	2.3.2 Fungsi Uang.....	3
	2.3.3 Pengertian Uang Elektronik.....	5
	2.3.4 Jenis-jenis Uang Elektronik	6
	2.4 <i>E-Wallet</i> (Dompot Digital).....	7
	2.4.1 Pengertian <i>E-Wallet</i> (Dompot Digital)	7

2.4.2	Aplikasi OVO (Obviously)	7
2.4.3	Aplikasi DANA	9
8	2.5 Kualitas Pelayanan	12
	2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
9	2.5.2 Pengertian E – Service Quality (E-S-Qual)	12
9	2.5.3 Indikator E – Service Quality (E-S-Qual)	13
53	2.6 Penelitian Terdahulu	13
	2.7 Kerangka Berpikir	15
	2.8 Hipotesis Penelitian	16
	2.8.1 Hipotesis E-Service Quality	17
57	III. METODE PENELITIAN	20
	3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
	3.1.1 Pendekatan Penelitian	20
	3.1.2 Jenis Penelitian	20
	3.2 Variabel Penelitian	20
	3.3 Populasi dan Sampel	21
8	3.3.1 Populasi	21
	3.3.2 Sampel	21
39	3.4 Instrumen Penelitian	23
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
	3.6 Teknik Analisis Data	25
	3.6.1 Uji Kualitas Data	25
53	3.6.2 Pengujian Hipotesis	26
	3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	27
	IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28

	93		
	4.1.1	Deskripsi Umum Perusahaan	28
	4.1.2	Deskripsi Lokasi Penelitian	29
	4.1.3	Visi Misi Universitas Nias	29
	4.1.4	Pengelompokkan Karakteristik Responden	30
	4.2	Hasil Penelitian	32
	4.2.1	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	32
	3	4.2.2 Hasil Analisis Data	34
	4.2.3	Uji Normalitas Data	45
	4.2.4	Uji Komparatif Kualitas Pelayanan (E-S-Qual) Pengguna OVO dan DANA	41 47
	4.3	Pembahasan Penelitian	55
V.		KESIMPULAN DAN SARAN	59
	1	5.1 Kesimpulan	59
		5.2 Saran	59
		5.3 Keterbatasan Penelitian	59
VI.		DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Indikator Penggunaan OVO dan DANA	26
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 3.3 Rencana Jadwal Penelitian 2023	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pangsa Pasar Dompot Digital di Indonesia Tahun 2022	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran <i>E-Service Quality</i>	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	36
----------------------------	----

PENDAHULUAN

4.1 Latar Belakang

Teknologi telah menjadi bukti yang cukup kuat bahwa segala aspek dalam kehidupan manusia mengalami kemajuan yang sangat pesat dari waktu ke waktu, salah satunya adalah internet. Internet merupakan jaringan komunikasi yang terbuka dan mendunia. Pemanfaatan internet mendorong pertumbuhan sumber-sumber ekonomi baru yang dikenal dengan keuangan digital. Kemajuan teknologi dalam dunia keuangan telah mempermudah transaksi yang awalnya secara tunai kini dapat beralih ke non tunai.

Kuangan Digital atau yang sering dikenal dengan *Digital Financial* merupakan kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dengan menggunakan teknologi *mobile based* ataupun *web based* dan jasa pihak ketiga (agen). Transaksi yang dilakukan melalui Keuangan Digital tersebut berupa aplikasi yang disebut dengan *Financial Technology (FinTech)* dimana menjadi perantara antara kedua belah pihak.

Asia Tenggara merupakan wilayah dengan jumlah pengguna internet yang besar. Berdasarkan laporan yang dipublikasikan oleh Google berjudul "*e-Conomy SEA 2022 Through the Waves*". *Towards the Sea of Opportunity*" disebutkan bahwa jumlah pengguna internet di enam negara di Asia Tenggara (ASEAN-6/SEA-6) telah meningkat sekitar 100 juta dalam tiga tahun terakhir, mencapai 460 juta pada tahun 2022. Berdasarkan data *Internet World Stats* per juli tahun 2022, Indonesia menduduki posisi ketiga sebagai pengguna internet terbesar setelah Tiongkok dan India.

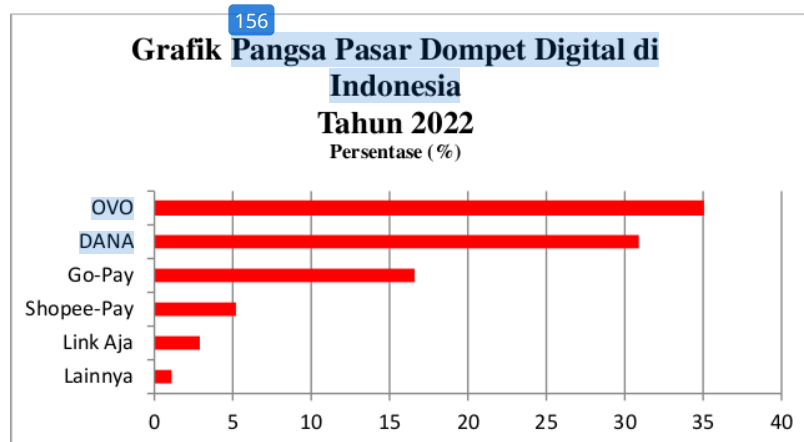
Bekembangnya dunia teknologi telah membawa paradigma perubahan yang baru, baik perilaku ataupun gaya hidup masyarakat yang membutuhkan sesuatu yang *instant* dan mudah digunakan, salah satunya kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran pada masa kini. Pandemi COVID-19 telah membuat masyarakat menjadi lebih melek akan teknologi. Sebelumnya segala aktivitas dilakukan dengan tatap muka,

namun pandemi tersebut membuat masyarakat menjadi mengenal lebih dalam lagi mengenai aktivitas transaksional secara *online* atau daring.

Di tengah ketidakpastian perekonomian global, termasuk menghadapi tahun 2023, inovasi layanan keuangan digital Indonesia telah menunjukkan kinerja yang positif. Bahkan, rata-rata pertumbuhan ekonomi digital Indonesia melebihi negara-negara ASEAN. Salah satu produk dari *fintech* yang tengah banyak diminati masyarakat adalah *digital payment* atau dapat disebut sebagai pembayaran digital. Pembayaran digital yang dimaksud merupakan *E-Wallet (Electronic Wallet)* yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara non tunai atau biasa disebut dengan *cashless*.

Dompot digital adalah aplikasi elektronik yang menyimpan dan merupakan sistem pembayaran alternatif yang dibuat untuk mendukung penggunaanya dalam bertransaksi. Menggunakan dompet digital dinilai nyaman, aman dan menguntungkan. Penggunaan dompet digital dapat mengurangi peredaran uang palsu dan menjamin keamanan karena setiap pengguna wajib melakukan verifikasi data identitas dan pengguna juga wajib mengaktifkan fitur keamanan seperti verifikasi PIN, sidik jari dan pemindai wajah.

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 menduduki peringkat teratas sebagai dompet digital yang paling banyak digunakan pada tahun 2022 di Indonesia. 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%.

Pada kenyataannya hampir 50 persen pengguna internet adalah generasi Milenial dan generasi Z. Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang termasuk kedalam dua kategori generasi tersebut. Hal ini yang dapat menjadikan perubahan perilaku ekonomi pada mahasiswa (Aini. S. & Siswatini. 2021).

Kondisi demikian juga terjadi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Berdasarkan pengamatan lapangan menunjukkan bahwa hampir 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. Alasan mahasiswa menggunakan *e-wallet* adalah karena dapat memberikan banyak manfaat bagi penggunaannya. Beragam 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 jauh. Dimana ada beberapa kendala dan keluhan yang terdapat dalam penggunaannya. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa temuan masalah yang dirasakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam menggunakan *e-wallet* tersebut. Mahasiswa menganggap bahwa *e-wallet* sangat bergantung pada jaringan internet dan cukup sering mengalami masalah koneksi yang lambat,

1 pembelian pulsa yang saldo sudah terpotong, namun pulsanya tidak masuk, 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 telah bekerja sama dengan OVO dan DANA.

33 Aktivitas pelanggan dalam penggunaan aplikasi keuangan digital yaitu *e-wallet* tentu saja sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan online (*e-service quality*). Menurut Kotler dan Keller (2016:27), *e-service quality* merupakan “suatu seni dan ilmu memilih pasar atau sasaran untuk menjaga, mendapatkan dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan nilai pelanggan yang unggul”. Masalah-masalah yang ditemui oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dalam mengakses aplikasi *e-wallet* diatas 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.

4 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* diatas dalam memenuhi kepuasan pengguna, dengan cara membandingkan sehubungan karakteristik tertentu. Sehingga melalui konsep perbandingan tersebutlah, dalam arti penelitian komparatif menawarkan mekanisme untuk memahami dan mengevaluasi faktor-faktor yang membentuk dan mengubah keadaan tersebut terjadi.

Berdasarkan uraian masalah dan teori diatas, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melihat dan menggali lebih dalam bagaimana perbandingan 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. Maka, adapun judul skripsi yang peneliti buat ialah **Analisis Komparatif penggunaan E-Wallet OVO dan DANA di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.**

117 4.2 Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam 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 kurang kuat pengamanannya sehingga memberi peluang diakses oleh pihak-pihak 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 4.3 Batasan Masalah Penelitian

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

4.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti membuat perumusan masalah sebagai berikut : Apakah ada perbedaan keandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), keamanan (*privacy*), kualitas informasi (*information quality*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Nias ?

4.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : untuk mengetahui perbandingan *e-service quality* antara OVO dan DANA pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4.6 Manfaat Penelitian

Yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai bahan pijakan dan referensi kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk dijadikan sebagai perbandingan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan *e-wallet* dikalangan mahasiswa serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

3. Bagi Lokasi Penelitian

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

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

4.7 ⁹ **Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun karya tulis ilmiah ini, agar dalam pembahasan terfokus pada pokok permasalahan dan tidak melebar ke masalah yang lain, maka penulis membuat sistematika penulisan karya tulis ilmiah sebagai berikut :

- BAB I** ⁷⁸ **PENDAHULUAN**
 Dalam bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penulisan, dan Sistematika Penulisan.
- BAB II** **TINJAUAN PUSTAKA** ¹²
 Dalam bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka atau teori-teori dasar berkaitan dengan penelitian.
- BAB III** **METODE PENELITIAN** ⁹⁸
 Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, variable penelitian, populasi sampel penelitian, teknik pengumpulan data serta instrumen penelitian.
- BAB IV** **HASIL DAN PEMBAHASAN**
 Bab ini berisikan laporan hasil penelitian, analisis , deskripsi temuan penelitian dan pembahasan.
- BAB V** **KESIMPULAN DAN SARAN** ³⁴
 Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Komparatif

4.7.1 Pengertian Analisis

Secara umum, analisis adalah suatu proses mencari tahu terhadap suatu kejadian agar dapat diketahui keadaan atau kondisi yang sebenarnya, yang bertujuan untuk mengamati sesuatu yang tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan. Menurut Habibi & Aprilian (2020:78), menyatakan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Sementara menurut Harahap dalam (Azwar,2019) pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan suatu unit menjadi unit terkecil.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis adalah kumpulan kegiatan yang bertujuan untuk mengelompokkan kriteria tertentu dari suatu unit menjadi unit terkecil yang kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan.

4.7.2 Pengertian Analisis Komparatif

Analisis komparatif adalah proses membandingkan dua atau lebih elemen, objek, atau konsep untuk memahami perbedaan dan kesamaan di antara mereka. Menurut Sukardi (2014:175) Analisis Komparatif merupakan kegiatan penelitian yang berusaha mencari informasi tentang mengapa terjadi hubungan sebab akibat, dan peneliti berusaha melacak kembali hubungan tersebut. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Sugiyono (2014:54) bahwa Analisis komparatif adalah penelitian yang membandingkan

keadaan satu variable atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda atau dua waktu yang berbeda.

Dari beberapa teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis komparatif adalah proses perbandingan satu variable atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda dengan tujuan untuk mencari hubungan sebab akibat.

2.1 Defenisi Financial Technology (FinTech)

Financial Technology merupakan wujud dari sebuah inovasi pada Keuangan Digital (*Digital Financial*). Menurut Hseuh (2017) *Fintech* merupakan model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi.

Sementara menurut Pribadiono (2016) tentang *Financial Technology*, yaitu perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi *modern*.

Menurut Dorfleitner, dkk (2017), *FinTech* merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda.

Dari pengertian beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *fintech* merupakan sebuah layanan yang tercipta dari perpaduan teknologi, dan finansial berbasis digital yang mendukung proses transaksi dari tradisional menjadi lebih *modern*.

4.7.3 Klasifikasi Financial Technology (Fintech)

Financial Technology (Fintech) memiliki ragam layanan dan produk yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Klasifikasi *Fintech* berdasarkan Bank Indonesia, terbagi menjadi 4 jenis (Maulida,2020), yaitu:

1. *Peer-to-Peer (P2P) Lending dan Crowdfunding*
P2P *lending* dan *crowdfunding*, *Fintech* satu ini seperti *marketplace* finansial. *Platform* ini mampu mempertemukan pihak yang memerlukan dana dengan pihak yang dapat memberi dana sebagai modal ataupun investasi. *Peer-to-peer lending* atau P2P *lending* dapat pula diartikan sebagai layanan peminjaman

dana pada masyarakat. Dana tersebut dapat berasal dari masyarakat itu sendiri maupun dari perusahaan yang membangun platform tersebut.

2. Manajemen Risiko Investasi

Fintech jenis ini dapat digunakan untuk melakukan pantauan pada kondisi keuangan dan juga melakukan perencanaan keuangan dengan lebih mudah dan praktis. Jenis manajemen risiko investasi yang satu ini biasanya hadir dan bisa diakses dengan menggunakan *smartphone*, dimana hanya perlu memberikan data-data yang dibutuhkan untuk bisa mengontrol keuangan.

3. *Payment, Clearing, dan Settlement*

Fintech jenis ini ada beberapa *startup* finansial yang memberikan penyediaan berupa *payment gateway* atau dompet digital. *Fintech payment gateway* menghubungkan bisnis *e-commerce* dengan berbagai bank sehingga penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi kedua produk tersebut masih masuk dalam kategori *Fintech* ini.

4. *Market Aggregator*

Hadirnya *Fintech* ini mengacu pada portal yang mengumpulkan berbagai jenis informasi terkait sektor keuangan untuk disajikan kepada penggunanya. Biasanya *Fintech* jenis ini mempunyai cakupan informasi terkait keuangan, tips, kartu kredit, dan investasi keuangan lainnya. Hadirnya *Fintech* jenis ini, diharapkan dapat menyerap banyak informasi sebelum melakukan pengambilan keputusan terkait keuangan.

2.3 Uang

2.3.1 Pengertian Uang

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

Mankiw, Mukhlis. F.& Fakhruddin. F. (2018) menyatakan “uang adalah persediaan aset yang dapat dengan segera digunakan untuk melakukan transaksi.”

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Dandu.S. (2019) menyimpulkan bahwa “uang juga diartikan sebagai sesuatu yang secara umum dapat diterima dalam transaksi perdagangan serta untuk pembayaran hutang piutang.”

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa uang adalah sebuah alat pembayaran yang diterima secara umum untuk segala macam transaksi baik barang atau jasa.

2.3.2 Fungsi Uang

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

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

1 Uang dikenal mempunyai empat fungsi, dua diantaranya merupakan fungsi yang sangat mendasar sedangkan dua lainnya adalah fungsi tambahan. Dua fungsi dasar tersebut adalah peranan uang (Mishkin: Hidayah. A. 2018). sebagai berikut:

1. Alat tukar (*Means of exchange*)

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

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

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

a) Satuan hitung (*Unit of account*)

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

b) Ukuran untuk pembayaran masa depan

Sebagai ukuran bagi pembayaran masa depan, uang terkait dengan transaksi pinjam-meminjam atau transaksi kredit, artinya barang sekarang dibayar nanti atau uang sekarang dibayar dengan

uang nanti. Dalam hubungan ini, uang merupakan salah satu cara menghitung pembayaran masa depan tersebut.

2.3.3 Pengertian Uang Elektronik

Uang elektronik¹⁰ didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaanya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top-up*), media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa *chip* atau *server* (Bank Indonesia, 2018).

Adapun menurut Kim, Lee, dan Shin dalam *International Journal of Smart Phones* (2013:2) menyatakan, “uang elektronik digunakan melalui konsep penggunaan uang dengan peralatan elektronik. Selanjutnya adalah informasi nilai yang dideskripsikan menggunakan sinyal digital yang dikirim bank untuk menjamin nilai nominal. Hal ini didefinisikan sebagai uang yang disediakan kepada penerbit di muka, nilai moneter tertentu disimpan di dalam sebuah *chip* IC atau sebuah jaringan komunikasi komputer yang terbangun di dalam kartu plastik untuk digunakan di dalam jaringan komunikasi informasi.”

Uang elektronik¹ adalah suatu produk *stored-value* atau *prepaid* dimana uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/8/PBI/2014, Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.

4. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur perbankan.

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa uang elektronik adalah sejumlah nilai uang yang disimpan dalam suatu media elektronik, digunakan dalam transaksi internet yang melibatkan penggunaan jaringan komputer. Uang elektronik diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit, uang disimpan secara elektronik sebagai alat pembayaran untuk berbagai transaksi.

2.3.4 Jenis-jenis Uang Elektronik

Menurut Peraturan Bank Indonesia PBI No. 16/8/PBI/2014 tentang uang elektronik menjelaskan bahwa berdasarkan pencatatan data identitas pemegang uang elektronik yang data identitas pemegangnya terdaftar dan tercatat pada penerbit (*Registered*) dan uang elektronik yang data identitas pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit (*Unregistered*). Menurut peraturan Bank Indonesia No 16/8/PBI/2014, berdasarkan tempat penyimpanan nilai dana uang elektronik, maka juga terbagi 2 (dua) jenis yaitu:

1. Uang elektronik berbasis kartu atau *chip*
Dimana nilai dana uang elektronik dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang (*developer*). Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis kartu atau *chip* dan memungkinkan transaksi lain dilakukan secara *offline*.
2. Uang elektronik berbasis *server*
Dimana nilai dana pemegang tersimpan pada *database* penerbit dan dalam melakukan transaksi akan membutuhkan media berupa *gadget* pengguna untuk mengirim nomor sandi dan nilai transaksi yang dibutuhkan dan menerima nomor token untuk melakukan transaksi. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis *server* dan hanya dapat dilakukan secara *online* (Terhubung koneksi internet).

2.4 E-Wallet (Dompel Digital)

2.4.1 Pengertian ²⁰ E-Wallet (Dompel Digital)

E-Wallet adalah alat pembayaran digital atau alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*. Pada umumnya *e-wallet* berupa aplikasi yang berbasis di server dan dalam proses pemakaiannya memerlukan sebuah koneksi terlebih dulu dengan penerbitnya (Wijaya & Mulyana, 2018). Berbeda dengan *E-Money* yang menggunakan *chip*, *e-wallet* ini menggunakan aplikasi dalam penggunaannya. Di Indonesia, ada beberapa *e-wallet* yang sering digunakan yaitu Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, dan lain – lain.

⁷ *Dompel Digital* didefinisikan sebagai kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (non tunai) dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain (Megadewandanu, Suyoto, & Pranowo, 2016). Sedangkan menurut Kuganathan & Wikramanayake (2014) *e-wallet* atau yang dikenal dengan *mobile wallet* merupakan layanan pembayaran yang dioperasikan dibawah regulasi keuangan dan dilakukan melalui perangkat *mobile*.

³² Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keputusan penggunaan *e-wallet* adalah kondisi dimana seseorang telah menentukan serta memilih satu dari beberapa alternatif yang ada untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran (transaksi). Saat ini ada banyak jenis *e-wallet* yang bermunculan ditengah masyarakat, namun sesuai dengan judul penelitian, peneliti berfokus untuk menganalisis perbandingan penggunaan aplikasi OVO dan DANA.

2.4.2 Aplikasi OVO (Obviously)

⁵ 1. Pengertian OVO

OVO adalah sebuah aplikasi *mobile payment* dengan layanan pembayaran dan transaksi secara *online* (*OVO Cash*), yang tiap kali

melakukan transaksi pembayaran melalui OVO akan berkesempatan untuk mengumpulkan poin. Secara umum, OVO Cash dapat digunakan untuk berbagai macam pembayaran yang telah bekerjasama dengan OVO menjadi lebih cepat. Sedangkan OVO Points adalah *loyalty rewards* atau keuntungan yang dapat ditukarkan dengan berbagai penawaran menarik bagi yang melakukan transaksi dengan menggunakan OVO Cash di seluruh pedagang rekanan OVO hingga ditukarkan kembali dengan transaksi di merchant rekanan OVO.

2. Fitur OVO

Adapun beberapa fitur OVO untung yang tersedia dalam aplikasinya antara lain :

5 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) Promo memikat

Fitur selanjutnya yaitu OVO menawarkan berbagai penawaran menarik bagi anggota OVO yang berbelanja di *merchant* rekanan OVO.

3) Merchant hebat di banyak tempat.

Salah satu kelebihan OVO ialah bisa menggunakan OVO Points di berbagai *merchant* yang telah bekerjasama. OVO menawarkan kemudahan dalam bertransaksi serta pembayaran untuk segala kebutuhan di merchant-merchant yang telah tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

4) Pembayaran lebih cepat.

Sama seperti media pembayaran cashless lainnya, OVO pun menawarkan pembayaran yang lebih cepat.

5) Atur keuangan dengan tepat.

Dapat mengelola dan memonitor pengeluaran menggunakan OVO. Layanan Pembayaran OVO Dengan menggunakan OVO, bisa melakukan berbagai transaksi pembayaran sambil mengumpulkan OVO Points. Jenis transaksi yang bisa dilakukan ialah:

- a. Melakukan transaksi online ataupun *offline* di *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan OVO.
- b. Pembayaran parkir di tempat-tempat yang bekerjasama dengan OVO.
- c. Pembelian pulsa telepon.

2.4.3 Aplikasi DANA

1. Pengertian Aplikasi DANA

Aplikasi DANA adalah sistem pembayaran berbasis *mobile* yang menerima uang elektronik, cek elektronik, transfer uang elektronik, dan metode pembayaran lainnya yang dapat digunakan melalui Perangkat Telekomunikasi. Aplikasi DANA dibuat oleh programmer Indonesia melalui PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) yang saat itu didanai oleh investor global PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), sebagai emiten utama mayoritas saham. Aplikasi DANA juga dilengkapi teknologi dari *Ant Financial*. Bank nasional antara lain Bank Mandiri, BCA, CIMB NIAGA, BNI, BRI, Bank Panin, Bank Permata, BTN, dan Sinar Mas memiliki kemitraan khusus dengan aplikasi DANA. Selain itu, ia bekerja sama dengan berbagai merchant Indonesia.

Selain memudahkan penggunaanya dalam melakukan pembayaran, yang membuat aplikasi DANA menarik adalah adanya bebas biaya admin untuk transfer ke Bank. Hal inilah yang menjadikan aplikasi DANA wajib dimiliki untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna agar terus menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi DANA hanya bisa diakses melalui *Smartphone*

yang menjalankan sistem operasi iOS melalui *App Store* atau Perangkat Android melalui *Google Play Store*.

Aplikasi DANA mengklasifikasikan status pengguna DANA menjadi 2 (dua) jenis yang memungkinkan berbagai jenis layanan atau fitur. Klasifikasi pengguna ini adalah:

1) Akun DANA Premium

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

2) Akun DANA non-Premium

Pengguna DANA yang memiliki status Akun DANA non-Premium adalah akun DANA yang dimiliki oleh *Unverified User*, atau yang belum memenuhi tata cara verifikasi. Saldo maksimum untuk Akun DANA non-Premium adalah Rp 2.000.000 (dua juta rupiah), sedangkan batas transaksi per bulan adalah Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah). Pengguna DANA yang memiliki Akun DANA Premium juga memungkinkan dapat melakukan pengiriman uang/saldo baik kesama pengguna DANA maupun ke rekening Bank, dimana fitur tersebut tidak tersedia bagi pengguna Akun DANA non-premium. Sistem Pembayaran dalam Aplikasi DANA dalam istilah yang lebih sederhana yaitu, transaksi pembayaran elektronik dimulai saat pengguna menyetor sejumlah uang ke penerbit, dan saldo disimpan oleh penerbit yang nantinya akan difungsikan.

2. Sistem Pembayaran dalam Aplikasi DANA

Dalam istilah yang lebih sederhana, transaksi pembayaran elektronik dimulai saat pengguna menyetor sejumlah uang ke penerbit, dan saldo disimpan oleh penerbit yang nantinya akan

difungsikan untuk menyimpan nilai uang elektronik. Pengguna dapat menggunakan saldo yang sebelumnya sudah disimpan dalam melakukan pembayaran, baik pembelian produk di aplikasi DANA maupun pembayaran kepada merchant yang nantinya saldo tersebut akan berkurang secara langsung setelah pengguna melakukan pembayaran.

Penyelenggaraan transaksi pembayaran diatur secara khusus dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Mekanisme dan alur sistem pembayaran secara umum meliputi beberapa kegiatan, yaitu Prantransaksi, otorisasi, kliring, penyelesaian akhir (*settlement*), dan pascatransaksi. Transaksi pembayaran pada kegiatan pratransaksi yaitu untuk memulai pemrosesan transaksi pembayaran seperti menyeleksi konsumen dan penyediaan infrastruktur, seperti terminal atau *reader*.

Dalam tahap otorisasi, yang memerlukan persetujuan transaksi setelah pengiriman informasi transaksi pembayaran, verifikasi identifikasi individu yang terlibat dalam transaksi, dan konfirmasi sumber pendanaan. Kemudian tahap kliring yang terdiri dari pengumpulan data atau pengungkapan informasi sesuai dengan prinsip kepercayaan dan kewajiban timbal balik antara pihak yang terlibat dalam transaksi pembelian barang atau jasa. Dalam tahap penyelesaian akhir (*settlement*) atau tindakan yang konklusif dan dapat ditegakkan sehubungan dengan hak dan kewajiban keuangan masing-masing pihak saat menyelesaikan transaksi pembayaran. Selanjutnya pada tahap akhir adalah pascatransaksi adalah istilah untuk suatu transaksi pembayaran yang telah diselesaikan, seperti satu lembar tagihan pada akhir suatu transaksi.

8 2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

1 Menurut Rambat Lupiyoadi (2013: Oktarini. R. 2020), bahwa kualitas pelayanan adalah sebagaimana yang diinterpretasikan merupakan perpaduan antara sifat yang menentukan sejauh mana keluhan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan nasabah.

1 Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh pihak perusahaan yang melibatkan seluruh daya yang dimiliki oleh perusahaan (Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. 2017).

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

8 Menurut Tjiptono (2011) dalam Pudjarti, Nurchayati, dan Putranti (2019) *e-service quality* mencakup semua tahapan dari interaksi konsumen melalui *website*, yaitu sejauh mana *website* dapat memfasilitasi penyediaan jasa tersebut secara efisien dan efektif.

43 Menurut Olieveria et al (2002) dalam Hidayah dan Utami (2017) mendefinisikan *e-service quality* adalah instrumen yang penting dalam mengembangkan keunggulan kompetitif di *online retailing*, hal itu dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada konsumen.

9
37 Dimensi *e-service quality* yang dikembangkan dan diadaptasi oleh Cetinsoz (2015) menjelaskan bahwa *e-service quality* dilakukan dengan melalui berbagai metode elektronik, seperti internet, mobile telepon, e-mail, komputer pribadi, ATM, kartu kredit, *smart card*, dan pos. Hal ini memberikan perbedaan apabila dibandingkan dengan kualitas layanan tradisional.

3 Menurut Zeithaml et al (2009:115) dalam Rifky, Ari Farhanur (2020) *service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif.

8

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik adalah penilaian oleh konsumen yang menerima kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan atau penyedia layanan yang bisa dilakukan menggunakan sebuah jaringan internet.

139

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 ;

3

1. Keandalan (*reliability/fulfillment*) merupakan kemampuan Electronic Tailing dalam memberikan suatu layanan yang telah dijanjikan secara akurat, sinkron, & memadai.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) ialah yang berfokus pada sebuah kecepatan dalam merespon dan kemauan Electronic Tailing untuk membantu pelanggan.
3. Keamanan (*privacy*) merupakan suatu perlindungan terhadap informasi pribadi dan keuangan.
4. *Information Quality/benefit* adalah sesuatu yang berkaitan dengan kesesuaian informasi yang diberikan dengan tujuan dan yang dibutuhkan pelanggan.
5. Kemudahan penggunaan (*easy of Use/usability*) adalah upaya yang diperlukan pelanggan untuk mengakses informasi yang telah tersedia.

Berdasarkan indikator *E – Service Quality (E-S-Qual)* diatas, dalam konteks penggunaan dompet elektronik OVO dan DANA, kualitas layanan elektronik dapat dimaknai sebagai evaluasi dan penilaian konsumen terhadap penggunaan aplikasi layanan OVO dan DANA.

39

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	M. Denaldi Danial Akhmadi, Erni Martini	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan

	(2020) 7		<i>aplikasi OVO.</i>
2.	Sunaryo dan Mugiono (2021)	II. 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.	1 Cahyani, Alya Takwarina, Dirgantara, I Made Bayu (2021)	Studi Komparasi Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna GoPay Dan OVO	1 Menghasilkan analisis yang menunjukkan bahwa sepuluh hipotesis tersebut menunjukkan keberpikahakan positif atau dapat dikatakan diterima baik pada hasil uji pada GoPay maupun OVO. 153
4.	79 Elicia Koo, Fendy Cuandra (2022)	<i>Analysis Of Factors Affecting International E-Wallet Use</i>	Hasil penelitian menjelaskan bahwa indikator penggunaan dompet digital memiliki pengaruh 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, Ratna, dan Fitri (2023)	Analisis dampak penggunaan Dompet Digital pada	8 Tingkat kepuasan pengguna dompet digital DANA memiliki nilai

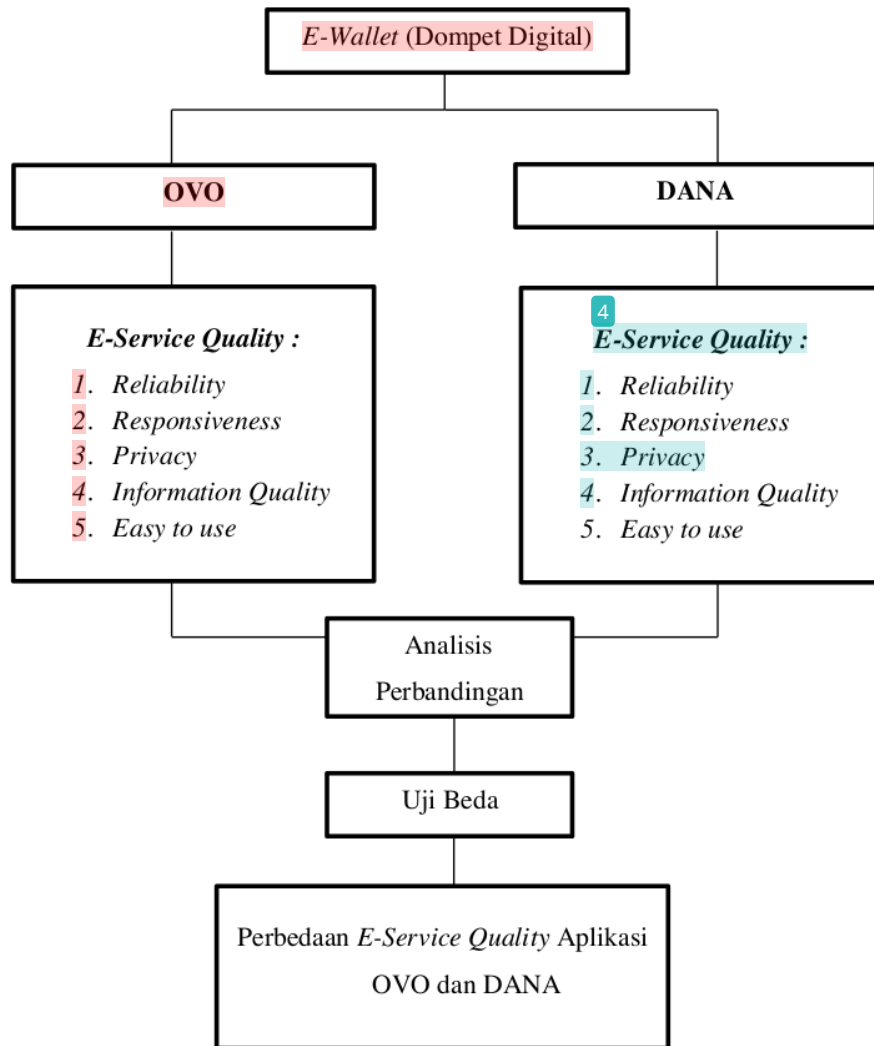
	Generasi Milenial : Studi Komparasi Gopay, OVO dan DANA.	tertinggi dibandingkan OVO dan Gopay.
--	----------------------------------------------------------	---------------------------------------

2.7 ¹ Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir digunakan untuk memudahkan peneliti dalam memetakan dan menggambarkan konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian. Konsep berpikir yang peneliti digunakan dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan khususnya mahasiswa pada uang elektronik. Kualitas pelayanan di tentukan oleh persepsi konsumen atas kemampuan pemberian layanan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang bagus akan membuat konsumen puas. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui (Irawan, 2015: Nasution. S. M. A.2021).

Aplikasi keuangan atau Dompot Digital yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias terbagi menjadi dua yaitu OVO dan DANA. Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk membandingkan penggunaan kedua aplikasi tersebut, yang dimana pengukurannya berdasarkan indicator E-Service Quality yang terbagi menjadi lima poin. Pengumpulan data penggunaan aplikasi menggunakan kuesioner, dimana mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias sebagai Respondennya.

¹ Berdasarkan uraian latar belakang dan landasan teoritis diatas, maka kerangka konseptual digambarkan sebagai berikut:



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

⁶ 2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2014:99), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan hubungan antara variabel dalam kerangka pemikiran, maka peneliti membuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

2.8.1 Hipotesis E-Service Quality

1. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono (2014:282), *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh M. Denaldi, dkk (2020), mendapatkan hasil bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau pelanggan. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka hipotesisnya adalah :

H0 : Tidak terdapat Perbedaan Keandalan (*Reliability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

H1 : Terdapat Perbedaan Keandalan (*Reliability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Albarq (2013:702), Daya Tanggap merupakan kesediaan untuk melayani pelanggan dengan cepat. Sementara menurut Sokachae et al. (2014:5), daya tanggap atau *responsiveness* adalah kemauan untuk berkontribusi terhadap pelanggan, menunjukkan kepekaan terhadap permintaan dan keluhan pengguna/pelanggan.

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

Daya tanggap mencakup pada kemampuan perusahaan dalam menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika pelanggan sedang mengalami masalah dalam mengakses situs atau aplikasi, serta perusahaan mempunyai mekanisme untuk menangani pengembalian dan memberikan jaminan online. Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H0 : Tidak terdapat Perbedaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

H2 : Terdapat Perbedaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Keamanan (*Privacy*)

Blut (2016), menyatakan bahwa Keamanan (*privacy*) merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan. Keamanan mencakup jaminan bahwa data pelanggan tidak akan tersebar dan informasi pribadi terjamin keamanannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chaiza, dkk (2023), hasilnya menunjukkan bahwa keamanan (*privacy*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan konsumen. Dari uraian tersebut, maka hipotesisnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

H0 : Tidak terdapat Perbedaan Keamanan (*Privacy*) antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

H3 : Terdapat perbedaan Keamanan (*Privacy*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

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

Kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses penetapan keputusan (Suwardjono, dikutip dalam Puspitawati, 2021:152).

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, dkk (2021) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif

terhadap kualitas layanan pada pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H0: Tidak Terdapat Perbedaan Kualitas Informasi/Manfaat (*Information Quality/Benefit*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

H4: Terdapat Perbedaan Kualitas Informasi/Manfaat (*Information Quality/Benefit*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

5. Kemudahan Penggunaan (*Easy to use*)

Menurut (Jogiyanto, 2019:934), kemudahan penggunaan merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan teknologi yang dapat digunakan dengan baik dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya.

Kemudahan penggunaan merupakan komponen penting agar pengguna atau *user* tidak mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh M. Denaldi, dkk (2020), hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*easy of use*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan konsumen. Dari uraian tersebut, maka hipotesisnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

H0: Tidak Terdapat Perbedaan Kemudahan Penggunaan (*easy to use*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

H5: Terdapat Perbedaan Kemudahan Penggunaan (*easy to use*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metoda statistika serta pendekatan yang pada dasarnya dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.

160

Menurut Nurdin. I & Hartanti (2019), Penelitian Kuantitatif adalah :

“Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan hipotesis sebagai arahan untuk menjawab tujuan dan permasalahan penelitian, selain itu penelitian kuantitatif menggunakan populasi atau sampel tertentu secara luas, random, akurat dan representatif yang menjadi subjek penelitian, pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik sebagai tahapan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Sejalan dengan pengertian dari para ahli diatas, maka penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk melihat uji perbedaan tentang penggunaan uang elektronik dikalangan mahasiswa.

8

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif, yaitu perbandingan fenomena-fenomena tertentu. Menurut Sugiyono (2014;54) Penelitian komparatif merupakan penelitian yang membandingkan keadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau dua waktu yang berbeda.

13

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:68).

Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variable (variable tunggal) yaitu kualitas layanan (*E-Service Quality*) e-wallet OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

73
3.3

Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Juliandi. A. & Manurung. S. (2014), Populasi adalah keseluruhan dari subjek dan atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian. Populasi juga dapat disebut sebagai totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Berdasarkan pernyataan tersebut, populasi dari penelitian ini adalah semua mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias angkatan tahun 2020.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian yang mampu memberikan gambaran secara umum dari populasi yang ada di dalam penelitian. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang relatif sama dengan populasi, sehingga sampel yang digunakan diasumsikan dapat mewakili populasi (Riyanto. S. & Hatmawan. 2020). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:85). Penggunaan teknik *Purposive Sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Teknik *Purposive Sampling* dalam penelitian ini menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun kriteria responden yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mahasiswa Aktif Universitas Nias Fakultas Ekonomi
(Angkatan Tahun 2020)

2. Mahasiswa Aktif Universitas Nias Fakultas Ekonomi yang menggunakan Aplikasi OVO dan DANA.

Berdasarkan data yang terdapat pada 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 sebagaiberikut :

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

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. Peneliti terlebih dahulu memastikan aplikasi yang digunakan oleh responden agar hanya pengguna OVO dan DANA saja yang dapat mengisi kuesioner. Pada saat jumlah responden sebanyak 63 orang, peneliti menghentikan penyebaran kuesioner agar hanya 63 orang pertama yang dijadikan data dalam proses pengolahan statistik.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengetahui penggunaan e-wallet OVO dan DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dan skala yang cocok dengan kuesioner adalah dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijadikan indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur tanggapan positif dan negatif terhadap suatu pernyataan. Berikut ini adalah sub indikator yang akan digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan data:

Tabel 3.1
Indikator Penggunaan OVO dan DANA

	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Penggunaan <i>e-wallet</i>	<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>)

(OVO dan DANA)	4. Kualitas Informasi (<i>Information Quality/benefit</i>)
	5. Kemudahan penggunaan (<i>easy of Use/usability</i>)

40
3.5

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Menurut Sumarwan (2019) Kuesioner adalah,

“Kuesioner merupakan instrument yang digunakan untuk mengambil data dari responden, kuesioner bertujuan untuk mengukur konsep dan variabel dalam desain penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan yang terstruktur, yang akan ditanyakan kepada responden untuk memperoleh data, data tersebut akan menjadi informasi untuk menjawab tujuan penelitian. Data yang diperoleh harus relevan dan akurat”.

Dalam penyebaran kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data, peneliti akan menyebarkan kuesioner secara online atau elektronik dengan media Google Form serta secara langsung dengan memberi lembar kuesioner kepada responden dengan jawaban responden diukur menggunakan skala likert. Penggunaan skala likert dalam mendapatkan jawaban dari responden dengan cara mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau fenomena sosial lainnya.

Dalam pengukurannya, setiap responden akan memberikan pendapat dan jawaban mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

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

3.6 ¹ Teknik Analisis Data

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

3.6.1 ¹ Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

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

2. ¹ Uji Reliabilitas

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

3. ¹ Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, peneliti juga akan menggunakan pengujian asumsi klasik yang terikat pada suatu persamaan model regresi, sehingga data-data yang akan digunakan dalam pengujian

hipotesis tersebut dapat digunakan dengan baik, maka akan dilakukan pengujian sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

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

3.6.2 Pengujian Hipotesis

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

1. Independent Sample T-Test.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji beda dengan analisis *Independent Sample T-Test*. *Independent Sample T-Test* bertujuan untuk menganalisis perbedaan rata-rata dua grup atau variabel yang tidak berhubungan satu sama lain. Statistik ini tergolong parametrik yang membutuhkan persyaratan data harus berdistribusi normal, jumlah sampel tergolong besar, dan berskala interval atau rasio (Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. 2016). Pada penelitian ini, *Independent Sample T-Test* adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan 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 ⁵¹ Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di ¹¹⁹ Fakultas Ekonomi Universitas ³ Nias, Jln. Karet No.30 Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Agustus 2023 hingga selesai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

2.1.1 Deskripsi Umum Perusahaan

A. PT. Visionet International

OVO merupakan salah satu *platform digital* pembayaran serta layanan keuangan yang merupakan aplikasi cerdas dengan transaksi secara *online*. Perusahaan ini merupakan besutan Grup Lippo yaitu LippoX. OVO pertama kali muncul pada bulan Maret 2017 dibawah naungan PT. Visionet International. Pada akhir tahun 2018, perkembangan OVO melesat dengan cepat setelah menjalin kerja sama dengan Tokopedia, dan bertumbuh dalam jumlah *merchant* dengan pangsa lebih dari 70 persen. Saat ini, OVO telah hadir pada 426 kota dan Kabupaten yang tersebar seluruh di Indonesia. Aplikasi OVO dapat digunakan untuk mengakses pembayaran, transfer, top up, tarik tunai, dan layanan asuransi serta investasi. Layanan OVO terbagi dua yaitu OVO Cash (layanan pembayaran dan transaksi secara online), dan OVO Points (*loyalty rewards* bagi yang melakukan transaksi dengan OVO Cash pada *merchant* rekanan OVO). OVO memiliki berbagai fitur menarik agar semakin dimintai oleh banyak orang, seperti poin berlipat, promo memikat, *merchant* hebat di banyak tempat, pembayaran lebih cepat dan atur keuangan dengan tepat.

B. PT. Espay Debit Indonesia Koe

DANA adalah sebuah dompet digital yang resmi diluncurkan pada 5 November 2018 oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe. *E-wallet* ini dapat melakukan transaksi secara non-tunai dan non-kartu secara digital. DANA telah melayani 5.000 online merchant dengan rata-rata transaksi sebanyak tujuh juta transaksi per hari. DANA menganut sistem pembayaran berbasis *mobile* yang menerima uang elektronik, cek elektronik, transfer uang elektronik, dan metode pembayaran

lainnya yang dapat digunakan melalui Perangkat Telekomunikasi. Selain memudahkan penggunaanya dalam melakukan pembayaran, aplikasi DANA juga bebas biaya admin untuk transfer ke Bank. Aplikasi ini hanya bisa diakses melalui *Smartphone* yang menjalankan sistem operasi iOS melalui *App Store* atau Perangkat Android melalui *Google Play Store*.

2.1.2 Deskripsi Lokasi Penelitian

Universitas Nias merupakan sebuah institusi pendidikan berbentuk Perguruan Tinggi Swasta yang terletak di Kota Gunungsitoli. Universitas Nias didirikan pada tanggal 22 September 2021 berdasarkan SK Kemdikbud Ristekdikti Nomor 400/E/O/2021. Universitas Nias juga merupakan penggabungan Perguruan Tinggi IKIP Gunungsitoli yang berubah menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan STIE Pembnas Nias menjadi Fakultas Ekonomi. Selain itu, adanya penambahan fakultas baru yakni Fakultas Sains dan Teknologi.

Fakultas Ekonomi Universitas Nias memiliki dua Program Studi yaitu Manajemen (S1) dan Akuntansi (D3). Lokasi fakultas ekonomi terletak di Jl. Karet No.30, Ps. Gn. Sitoli, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

2.1.3 Visi Misi Universitas Nias

a. Visi

Menjadi Universitas yang unggul dalam bidang Pendidikan, Ekonomi, Sainstek, dan Sosial Budaya.

b. Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan yang menghasilkan lulusan yang terampil, kompetitif, inovatif, dan berkarakter;
- b) Mengembangkan dan menyebarluaskan hasil penelitian yang berorientasi pendidikan, ekonomi, sainstek, dan sosial budaya;

- c) Mengembangkan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka pemanfaatan, pendayagunaan, dan pengembangan ilmu pengetahuan dan/atau sains untuk kesejahteraan masyarakat
- d) Menyelenggarakan tata kelola dan layanan akademik yang sehat dan bermutu; dan
- e) Menjalin kerjasama dengan lembaga atau institusi lain untuk mendukung penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

34

2.1.4 Pengelompokan Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, instrument yang digunakan yaitu dalam bentuk kuesioner/angket yang dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi. Ada sebanyak 12 pernyataan mengenai penggunaan aplikasi *e-wallet*, dan disebarkan 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 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden OVO

Deskriptif	Keterangan	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	16	53,3
	Perempuan	14	46,7
	Jumlah	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 pada tabel 4.3, dapat dilihat bahwa responden pengguna OVO yang terdapat pada penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 16 orang (53,3%), dan responden perempuan sebanyak 14 orang (46,7%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan. Responden yang berusia 22 tahun sebanyak 15 orang (50,0%), berusia 23 tahun sebanyak 12 orang (40,0%), berusia 24 tahun hanya 1 orang (3,3%), dan yang berusia 25 tahun sebanyak 2 orang (6,7%).

Pada penelitian ini, responden OVO 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 berdasarkan jenis kelamin, usia, dan program studi dapat dilihat pada tabel sebagai 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 pada tabel 4.3, dapat dilihat bahwa responden pengguna DANA yang terdapat pada penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 22 orang (66,7%), dan responden perempuan sebanyak 11 orang (33,3%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan. Responden yang berusia 22 tahun sebanyak 22 orang (66,7%), berusia 23 tahun sebanyak 11 orang (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.

2.2 Hasil Penelitian

2.2.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas Kuesioner

Validitas merupakan alat ukur yang menunjukkan valid dan sah suatu instrument penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa item-item pernyataan pada kuesioner tersebut valid/sah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel penelitian yang sedang dilakukan. Sebelumnya peneliti telah melakukan pra penelitian terhadap 30 orang sebagai sampel dengan tujuan untuk menguji validitas kuesioner. Pada proses uji validitas, peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 25. Alat analisis yang biasanya digunakan untuk uji validitas adalah *Bivariate Pearson*. Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya item angket dinyatakan valid.

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

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner, mendapati hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner

NO.	INDIKATOR	PERNYATAAN	R HITU N G	R TABEL	KET.
1	Keandalan (<i>Reliability</i> /Fulfillment)	ayanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan cepat dan akurat	0,621	0,244	VALID
2		ayanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah diakses kapanpun dan dimanapun	0,699	0,244	VALID
3		ayanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan sesuai dengan harapan pengguna	0,659	0,244	VALID
4	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	pon layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan cepat	0,473	0,244	VALID
5		ediaan layanan <i>e-wallet</i> yang saya gunakan untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	0,399	0,244	VALID
6		<i>wallet</i> yang saya gunakan Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban	0,512	0,244	VALID
7	Keamanan (<i>Privacy</i>)	ormasi pribadi saya terlindungi	0,599	0,244	VALID
8		ormasi Keuangan saya terlindungi	0,480	0,244	VALID
9	Kualitas Informasi (<i>Information Quality/Be</i>	ormasi yang ada di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan lengkap dan jelas	0,568	0,244	VALID
10		ormasi yang ada di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya	0,547	0,244	VALID

	nefit)				
11	Kemudahan Penggunaan	ormasi di <i>e-wallet</i> yang saya gunakan mudah diakses	0,505	0,244	VALID
12	n (Easy of Use/Usability)	er-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)

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

2. Uji Reliabilitas Kuesioner

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

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kuesioner

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

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

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas, bahwa nilai koefisien reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan pada pengguna *e-wallet* DANA dan pengguna *e-wallet* OVO (*Cronbach's Alpha*) diatas adalah $0,737 > 0,6$ maka kesimpulannya yaitu instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

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

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

Tabel 4.5 Pendapat responden pengguna OVO terhadap Keandalan (*Reliability/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

- Jawaban responden mengenai Layanan OVO cepat dan akurat, mayoritas responden menjawab Tidak Setuju sebanyak 19 orang (63,3%), responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 5 orang (23,8%), responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 9 orang (30%), dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (6,7%).
- Jawaban responden mengenai Layanan OVO mudah diakses kapanpun dan dimanapun, mayoritas responden menjawab Tidak

Setuju sebanyak 22 orang (73,3%), responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 6 orang (20%), responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3,3%), dan Setuju sebanyak 1 orang (3,3%).

3) Jawaban responden mengenai Layanan OVO sesuai dengan harapan pengguna, mayoritas responden menjawab Tidak Setuju sebanyak 18 orang (60,0%), responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 8 orang (26,7%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 3 orang (10%), dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3,3%).

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

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S		Jumlah	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	pon layanan OVO cepat	-	-	2	6,7	9	53,3	8	26,7	1	3,3	30	100
2	ediaan layanan OVO untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	-	-	3	10,0	16	53,3	9	30,0	2	6,7	30	100
3	nyediakan 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 responden mengenai Respon layanan OVO cepat, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 19 orang (63,3%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 8 orang (26,7%), Setuju sebanyak 2 orang (6,7%), dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju berjumlah 1 orang (3,3%).
- 2) Jawaban responden mengenai Kesiapan layanan OVO untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 16 orang (53,3%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 9 orang (30%), Setuju sebanyak 3 orang (10%), dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (6,7%).
- 3) Jawaban responden mengenai Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban, mayoritas responden menjawab Tidak Setuju sebanyak 15 orang (50%), responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 11 orang (36,7%), yang menjawab Setuju sebanyak 3 orang (10%), dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju hanya 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	
		S		KS		TS		S					
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Informasi pribadi saya terlindungi	5	16,7	11	36,7	13	43,3	1	3,3	30	100		
2	Informasi Keuangan saya terlindungi	4	13,3	13	43,3	10	33,3	2	6,7	30	100		

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai Informasi pribadi saya terlindungi, mayoritas responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 13 orang (43,3%), responden yang menjawab Kurang Setuju sebanyak 11 orang (36,7%), responden menjawab Setuju sebanyak 5 orang (16,7%), dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju berjumlah 1 orang (3,3%).
- 2) Jawaban responden mengenai Informasi Keuangan saya terlindungi, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju berjumlah 13 orang (43,3%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 10 orang (33,3%), Setuju sebanyak 4 orang (13,3%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju berjumlah 2 orang (6,7%), dan jaban Sangat Setuju hanya 1 orang (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*)

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

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai Informasi yang ada di OVO lengkap dan jelas, mayoritas responden yang menjawab Kurang Setuju

sebanyak 13 orang (43,3%), responden menjawab Setuju sebanyak 3 orang (10%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 3 orang (10%), , dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju berjumlah 2 orang (6,7%).

2) Jawaban responden mengenai Informasi yang ada di OVO sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya, mayoritas responden yang menjawab Tidak Setuju dan Kurang Setuju memiliki jumlah yang sama yaitu 13 orang (43,3%), dan jawaban Setuju dan Sangat Tidak Setuju dengan total respon yang sama sebanyak 2 orang (6,7%).

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*)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Informasi di OVO mudah diakses	-	-	3	10,0	11	36,7	6	53,3	-	-	20	100
2	Fitur-fitur yang terdapat didalam OVO mudah untuk dipahami dan digunakan	-	-	1	3,3	10	33,3	8	60,0	1	3,3	20	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1) Jawaban responden mengenai Informasi di OVO mudah diakses, mayoritas responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 16 orang (53,3%), dan yang menjawab Kurang Setuju berjumlah 11 orang (36,7%), dan responden dengan jawaban Setuju sebanyak 3 orang (10%).

2) Jawaban responden mengenai Fitur-fitur yang terdapat didalam OVO mudah untuk dipahami dan digunakan, mayoritas Tidak

Setuju yaitu berjumlah 18 orang (60%), responden yang menjawab Kurang Setuju berjumlah 10 orang (33,3%), dan responden yang menjawab Setuju dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3,3%).

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

Pada bagian ini, peneliti akan memberikan gambaran kualitas pelayanan pada pengguna DANA berdasarkan keandalan, daya tanggap, keamanan, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan ketika menggunakan e-wallet DANA yang dapat dilihat pada bagian berikut:

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

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

No.	Pernyataan	Nilai										Jumlah	
		SS		S		KS		TS		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	man DANA cepat dan akurat	4	2,1	9	27,3	4	2,4	6	8,2	-	-	3	00
2	man DANA mudah diakses kapanpun dan dimanapun	4	2,1	10	30,3	7	11,5	2	6,1	-	-	3	00
3	man DANA sesuai dengan harapan pengguna	4	2,1	5	15,2	6	18,5	8	24,2	-	-	3	00

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai Layanan DANA cepat dan akurat, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 14 orang (42,4), responden yang menjawab Setuju sebanyak 9 orang

(27,3%), Tidak Setuju sebanyak 6 orang (18,2%), dan Sangat Setuju sebanyak 4 orang (12,1%).

2) Jawaban responden mengenai Layanan DANA mudah diakses kapanpun dan dimanapun, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 17 orang (51,5%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 10 orang (30,3%), yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4 orang (12,1%), dan Tidak Setuju sebanyak 2 orang (6,1%).

3) Jawaban responden mengenai Layanan DANA sesuai dengan harapan pengguna, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 16 orang (48,5%), Tidak Setuju sebanyak 8 orang (24,2%), Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), dan yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 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	0	0,3	5	15,5	5	15,2	1	3,0	33	100
2	Media layanan DANA untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi	1	3,0	0	0,3	5	15,5	6	18,2	2	6,1	33	100
3	Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung	2	6,1	0	0,3	5	15,5	0	0,3	-	-	33	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai Respon layanan DANA cepat, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 15 orang (45,5%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 10 orang (30,3%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), Sangat Setuju sebanyak 2 orang (6,1%) dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3%).
- 2) Jawaban responden mengenai Kesiediaan layanan DANA untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 15 orang (45,5%), lalu responden yang menjawab Setuju sebanyak 9 orang (27,3%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 6 orang (18,2%), Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang (6,1%), dan Sangat Setuju sebanyak 1 orang (3%).
- 3) Jawaban responden mengenai Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 15 orang (45,5%), lalu responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 10 orang (30,3%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 6 orang (18,2%), dan Sangat Setuju sebanyak 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	14	42,4	7	21,2	-	-	33	100

2	Informasi Keuangan saya terlindungi	5	15,2	8	24,2	16	48,5	4	12,1	-	-	3	100
---	-------------------------------------	---	------	---	------	----	------	---	------	---	---	---	-----

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

- 1) Jawaban responden mengenai Informasi pribadi saya terlindungi, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 14 orang (42,4%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 9 orang (27,3%), Tidak Setuju sebanyak 7 orang (21,2%), dan Sangat Setuju sebanyak 3 orang (9,1%).
- 2) Jawaban responden mengenai Informasi Keuangan saya terlindungi, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 16 orang (48,5%), responden yang menjawab 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		S			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Informasi yang ada di DANA lengkap dan jelas	3	9,1	9	27,3	8	24,5	3	9,1	-	-	3	100
2	Informasi yang ada di DANA sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya	5	15,2	5	15,2	10	30,6	2	6,1	1	3,0	3	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1) Jawaban responden mengenai Informasi yang ada di DANA lengkap dan jelas, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 18 orang (54,5%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 9 orang (27,3%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 3 orang (9,1%), dan Sangat Setuju sebanyak 3 orang (9,1%).

2) Jawaban responden mengenai Informasi yang ada di DANA sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 20 orang (60,6%), responden yang menjawab Setuju dan Sangat Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), dan respon Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang (3%).

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	5,2	7	21,2	17	51,5	4	12,1	-	-	3	100
2	Fitur yang terdapat didalam DANA mudah untuk dipahami dan digunakan	3	9,1	5	15,2	16	48,5	9	27,3	-	-	3	100

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1) Jawaban responden mengenai Informasi di DANA mudah diakses, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 17 orang (51,5%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 7 orang (21,2%), Sangat Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), dan Tidak Setuju sebanyak 4 orang (12,1%).

2) Jawaban responden mengenai Fitur-fitur yang terdapat didalam DANA mudah untuk dipahami dan digunakan, mayoritas responden menjawab Kurang Setuju sebanyak 16 orang (48,5%), responden yang menjawab Tidak Setuju sebanyak 9 orang (27,3%), responden yang menjawab Setuju sebanyak 5 orang (15,2%), Sangat Setuju sebanyak 3 orang (9,1%).

52
2.2.3 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji *Kolmogorov Sminorv*. Pada uji tersebut, apabila data berdistribusi normal maka signifikansinya lebih dari 0,05, apabila jika dibawah 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Berikut adalah tabel dari hasil uji normalitas dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov Sminorv*:

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test Gabungan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		gabungan
		63
Normal Parameters ^{a,b}	n	34.84
	Deviation	5.867
Most Extreme Differences	absolute	.097
	positive	.097
	negative	-.050
Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1 Berdasarkan hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test secara keseluruhan pada Tabel 4.15 diatas, bahwa nilai asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,200 atau dalam bentuk sederhana

0,2 yang dimana berada di atas 0,05, sehingga distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

21
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test pengguna OVO

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

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1
 Berdasarkan hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada pengguna OVO sesuai dengan Tabel 4.16 diatas, bahwa nilai asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,109 lebih besar dari pada 0,05, sehingga distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

11
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminorv Test pengguna DANA

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

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

1 Berdasarkan hasil uji 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.

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

1 Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian Independent Sample T Test. Dimana, pengujian ini dilakukan untuk melihat keseimbangan dua distribusi populasi, dan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara dua kelompok sampel yang sedang diteliti.

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

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

Tabel 4.18 Uji beda Keandalan (Reliability) dengan Group Statistic

Group Statistics					
	ALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
IABILITY	D	30	6.90	1.373	.251
	A	33	9.97	2.404	.419

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

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

	Levene's Test for Equality of Variance	t-test for Equality of Means
--	----------------------------------------	------------------------------

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					
	ALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
RESPONSIVENESS		30	7.93	1.388	.253
	A	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 Tanggapan (Responsivitas)	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 pada *group statistics* terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 7,93 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 9,24. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Selanjutnya data pada tabel 4.21 diatas menunjukkan Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Daya Tanggap, dapat dilihat bahwa nilai F untuk *Levene's Test* sebesar 8,955 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dimana Terdapat Perbedaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

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

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

Tabel 4.22 Uji beda Keamanan (*Privacy*) dengan *Group Statistic*

		Group Statistics			
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VACY	D	30	5.40	1.545	.282
	A	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						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of The Difference	
									Lower	Upper
Keamanan (Privasi)	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 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 5,40 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,67. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Selanjutnya data pada tabel 4.23 diatas menunjukkan Hasil dari Uji Independent Sample T Test untuk Keamanan dapat dilihat nilai F untuk Levene's Test adalah 851 dengan probabilitas

Sig.(2-tailed) adalah $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima dimana Terdapat 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.

Berikut adalah hasil Uji *Independent Sample T -Test* Kualitas Informasi (*Information Quality*) , yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

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

Group Statistics					
	ALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DQUAL	D	30	5.07	1.172	.214
	A	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

								n		
								c		
								e		
Kualitas	Equal	1.588	.212	-4.838	61	.000	-1.630	.337	-2.304	-957
Inf	vari									
or	ance									
m	s									
ati	assu									
on	med									
(In	Equal			-4.890	60.04	.000	-1.630	.333	-2.297	-963
for	vari				2					
m	ance									
ati	s not									
on	assu									
Q	med									
ua										
lit										
y)										

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada tabel 4.24 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 5,07 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,70. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Selanjutnya data pada tabel 4.25 diatas menunjukkan Hasil dari Uji Independent Sample T Test untuk Kualitas Informasi dapat dilihat nilai F untuk Levene's Test adalah 1.588 dengan probabilitas Sig.(2-tailed) adalah $0,000 < 0,05$, maka H0 ditolak dan H4 diterima dimana Terdapat Perbedaan Kualitas Informasi (Information Quality) 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 t beda Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use/Usability*) dengan *Group Statistic*

Group Statistics					
	ALLET	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ABILITY	D	30	4.93	1.112	.203
	NA	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	Equal variances assumed	1.442	.234	-4.299	61	.000	-1.521	.354	-2.229	-.814

na	Equal			-4.374	56.87	.000	-1.521	.348	-2.218	-.825
an	vari				2					
(E	ance									
as	s not									
y	assu									
of	med									
Us										
e/										
Us										
ab										
ilit										
y)										

Sumber : Data Olahan Peneliti (SPSS 25) 2024

Pada tabel 4.26 pada group statistics terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 4,93 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,45. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Selanjutnya data pada tabel 4.27 diatas menunjukkan Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Kemudahan Penggunaan dapat dilia nilai F untuk *Levene's Test* adalah 1.442 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_5 diterima dimana Terdapat Perbedaan Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use/Usability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

2.3 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara OVO dan DANA yang mengacu pada Keandalan, Daya tanggap, Kemanan, Kualitas Informasi dan Kemudahan penggunaan.

1. Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dari segi keandalan terdapat adanya perbedaan penggunaan antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal tersebut dapat diketahui pada *group statistics* terlihat bahwa rata-rata/mean

pada pengguna OVO adalah 6,90 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 9,97. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan DANA memperoleh paling banyak kepercayaan.

Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Keandalan, dapat dilihat bahwa nilai F untuk *Levene's Test* sebesar 8,955, dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dimana Terdapat Perbedaan Keandalan (*Reliability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal ini tentu saja sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh M. Denaldi, dkk (2020), mendapatkan hasil bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau pelanggan. Jika pelanggan atau pengguna merasa puas dengan layanan maka suatu produk digital dapat dikatakan berhasil.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dari segi Daya Tanggap terdapat adanya perbedaan penggunaan antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal tersebut dapat diketahui pada *group statistics* terlihat bahwa rata-rata/mean pada adalah 7,93 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 9,24. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Daya Tanggap, dapat dilihat bahwa nilai F untuk *Levene's Test* sebesar 8,955 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dimana Terdapat Perbedaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Felicia Koo dan Fendy Cuandra (2022) menunjukkan hasil bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

3. Keamanan (*Privacy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dari segi keandalan terdapat adanya perbedaan penggunaan antara OVO dan DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal tersebut dapat diketahui pada *group statistics* terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 7,93 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 9,24. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Keamanan dapat dilihat nilai F untuk *Levene's Test* adalah 851 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima dimana Terdapat Perbedaan Keamanan (*Privacy*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal tersebut sejalan dengan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chaiza, dkk (2023), hasilnya menunjukkan bahwa keamanan (*privacy*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan konsumen.

4. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dari segi Keamanan terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 5,07 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,70. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Kualitas Informasi dapat dilihat nilai F untuk *Levene's Test* adalah 1.588 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_4 diterima dimana Terdapat Perbedaan Kualitas Informasi (*Information Quality*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani, dkk (2021) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada pengguna.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital dari segi Kemudahan penggunaan terlihat bahwa rata-rata/mean pada pengguna OVO adalah 4,93 sedangkan untuk pengguna DANA adalah 6,45. Secara absolut jelas bahwa rata-rata berbeda antara pengguna OVO dan DANA.

Hasil dari Uji *Independent Sample T Test* untuk Kemudahan Penggunaan dapat dilihat nilai F untuk *Levene's Test* adalah 1.442 dengan probabilitas *Sig.(2-tailed)* adalah $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_5 diterima dimana Terdapat Perbedaan Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use/Usability*) antara OVO dan DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh M. Denaldi, dkk. (2020), hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*easy of use*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dalam penelitian disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan OVO dan Kualitas pelayanan DANA, yang dapat dinilai dari aspek keandalan, daya tanggap, keamanan, kualitas informasi dan kemudahan penggunaan. Dibandingkan dengan pengguna OVO, Pengguna DANA justru merasa kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen serta dompet digital yang dimaksud bertanggung jawab dalam penyelesaian 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 ilmu pengetahuan peneliti yang masih kurang, terbatasnya materi berupa referensi seperti buku-buku dan jurnal, yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini menyebabkan adanya kendala dalam teori dan pustakanya.
- 2) Untuk mendapatkan data penelitian secara langsung di lapangan, peneliti tidak langsung berhadapan dengan responden, sehingga

135

pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online yaitu melalui *google form* sehingga tidak tertutup kemungkinan jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

III. ⁶⁷ DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

⁷⁷ Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

⁸¹ Hatmawan, A.A., dkk (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*., Sleman: CV Budi Utama.

¹²⁷ Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.

Juliandi, A., dkk. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: ⁸⁹ UMSU Press.

Juliandi, A., dkk (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan ⁹⁰ 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.

¹⁴³ Marzuki, A., dkk. (2020). *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press. Hlm 106-107

¹²⁶ Muniarty, Puji., dkk. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Padang : PT. Eksekutif Teknologi.

⁶⁵ Noor, Juliansyah. (2016). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media. Group. Panjika 2000. Alfabeta.

¹¹³ Nurdin, Ismail dan Hartati S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat

⁹⁹ Puspitawati, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi: Kualitas dan Faktor Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi*. Rekayasa Sains.

⁴⁰ Riduwan, 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Afabeta

⁴⁰ Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Deepublish.

Sugiyono. (2014). *Metodologi 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 BusinessResearch*, 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>

- 46
Aini, S.N.et.al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Kota Malang. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*. Vol. 7, No.1 . Hal : 1-5.
147
<https://doi.org/10.21067/jrmm.v7i1.5397>
- 17
Cahyani, Alya Takwarina And Dirgantara, I Made Bayu, (29 November 2021), Studi Komparasi Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Terhadap 17
ya litas Pelanggan Pada Pengguna Gopay Dan OVO.
<https://repofeb.undip.ac.id/id/eprint/9928>
- 50
Cetinsoz, B. C. (2015). The influence of E-service quality on customer perceived value: A study on domestics tourists in Turkey. *International journal of science and research*, 4(1), 1265-1677.

<https://www.academia.edu/download/52510614/Makale.pdf>
- 1
Dandu, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Uang Elektronik (E-Money) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Pankkukang Makassar. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 16(3), 452-464.
- 31
Dorfleitner, Hornuf, Schmitt, & Weber. (2017). Retrieved Maret Minggu, 2019, from : CourseHero: <https://www.coursehero.com/>
- 1
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>
- 71
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>
- 24
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.
- 48
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>
- 104
Koo Felicia & Cuandra Fendy (2022). *Analysis Of Factors Affecting International E-Wallet Use*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol.24, No.2.

79
<https://doi.org/10.34208/jba.v24i2.1603>

8
Kuganathan, K. V. & Wikramanayake, G. N. (2014). Next Generation Smart Transaction Touch Points. *International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)*. 96-102.

138
<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.

12
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 (I CST 2016), 27-28).

145
<http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/13679>

4
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>

38
Mukhlis, Farah., & Fakhruddin. (2018). Studi Literatur Velositas Uang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 3 (1): 31-39.

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

3
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>

130
Pribadiono, dkk. (2016, Maret Minggu). Retrieved From Coursehero: <http://www.coursehero.com/>.

56
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>

⁸⁷ Rifky, Ari Farhanur. (2020). Pengaruh E-service quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-trust. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.

¹⁷ 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>

¹ 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.ummgl.ac.id/id/eprint/1938>

⁴⁷ 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

¹³¹ <https://www.bain.com/insights/e-economy-sea-2022/>

<https://dailysocial.id/>

<https://www.dana.id>

³ <https://www.ovo.id>

https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/RDFEME12QTUtOERBOS00N0RELUJBOTgtRDFFQUU5NjBEN0U2

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)²⁴*pilih salah satu

Petunjuk Pengisian : Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda check list (centang) pada salah satu kolom jawaban yang ada, berikut makna dari jawaban alternative 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					
11 Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
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					
11 Keamanan (<i>privacy</i>)						
7	Informasi pribadi saya terlindungi					
8	Informasi Keuangan saya terlindungi					
Kualitas Informasi (<i>Information Quality/benefit</i>)						
9	Informasi yang ada di OVO lengkap dan jelas					
10	Informasi yang ada di OVO sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya					
Kemudahan penggunaan (<i>easy of Use/usability</i>)						
11	Informasi di OVO mudah diakses					
12	Fitur-fitur yang terdapat didalam OVO mudah untuk dipahami dan digunakan					
DANA						
NO	42 PERNYATAAN	NILAI				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Keandalan (<i>Reliability/Fulfillment</i>)						
1	Layanan DANA cepat dan akurat					
2	Layanan DANA mudah diakses					

	kapanpun dan dimanapun						
3	Layanan DANA sesuai dengan Harapan pengguna						
11 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
4	Respon layanan DANA cepat						
5	Kesediaan layanan DANA untuk membantu saya menyelesaikan masalah saat transaksi						
6	Menyediakan layanan Refund sebagai bentuk dari pertanggung jawaban						
11 Keamanan (<i>Privacy</i>)							
7	Informasi pribadi saya terlindungi						
8	Informasi Keuangan saya terlindungi						
Kualitas Informasi (<i>Information Quality/Benefit</i>)							
9	Informasi yang ada di DANA lengkap dan jelas						
10	Informasi yang ada di DANA sesuai dengan kebutuhan dan tujuan saya						
Kemudahan Penggunaan (<i>Easy of Use/Usability</i>)							
11	Informasi di DANA mudah diakses						
12	Fitur-fitur yang terdapat didalam DANA mudah untuk dipahami dan digunakan						

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

ORIGINALITY REPORT

62%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet	3281 words — 20%
2	digilib.uinkhas.ac.id Internet	638 words — 4%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	329 words — 2%
4	repository-feb.unpak.ac.id Internet	290 words — 2%
5	repository.unmuhjember.ac.id Internet	282 words — 2%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet	272 words — 2%
7	dspace.uii.ac.id Internet	257 words — 2%
8	repository.ar-raniry.ac.id Internet	235 words — 1%
9	repository.radenintan.ac.id Internet	203 words — 1%

10	eprints.umm.ac.id Internet	177 words — 1%
11	repository.uinjkt.ac.id Internet	164 words — 1%
12	repository.ub.ac.id Internet	144 words — 1%
13	repository.stei.ac.id Internet	88 words — 1%
14	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	84 words — 1%
15	unias.ac.id Internet	84 words — 1%
16	eprints.uny.ac.id Internet	83 words — 1%
17	repofeb.undip.ac.id Internet	80 words — < 1%
18	1library.net Internet	79 words — < 1%
19	repository.uinsu.ac.id Internet	79 words — < 1%
20	fajararahmanstory.blogspot.com Internet	77 words — < 1%
21	repositori.usu.ac.id Internet	76 words — < 1%

22	repository.uhn.ac.id Internet	69 words — < 1%
23	digilib.uinsby.ac.id Internet	63 words — < 1%
24	eprints.walisongo.ac.id Internet	62 words — < 1%
25	Dwi Ismawati, Iis Prasetyo. "Efektivitas Pembelajaran Menggunakan Video Zoom Cloud Meeting pada Anak Usia Dini Era Pandemi Covid-19", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2020 Crossref	59 words — < 1%
26	fekbis.repository.unbin.ac.id Internet	59 words — < 1%
27	repository.teknokrat.ac.id Internet	57 words — < 1%
28	www.bi.go.id Internet	57 words — < 1%
29	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	56 words — < 1%
30	open.library.ubc.ca Internet	53 words — < 1%
31	snit-polbeng.org Internet	52 words — < 1%
32	repositori.unsil.ac.id Internet	50 words — < 1%

www.jurnal.umsb.ac.id

33	Internet	48 words — < 1%
34	etheses.uin-malang.ac.id Internet	46 words — < 1%
35	repository.widyatama.ac.id Internet	46 words — < 1%
36	Memori Putra Lawuna, Yulisman Zega, Ratna Natalia Mendrofa. "Analisis Cluster Mahasiswa Pendidikan Matematika Universitas Nias", Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika, 2024 Crossref	45 words — < 1%
37	journal.unla.ac.id Internet	40 words — < 1%
38	jimfeb.ub.ac.id Internet	39 words — < 1%
39	repositori.uma.ac.id Internet	38 words — < 1%
40	repository.upi.edu Internet	38 words — < 1%
41	123dok.com Internet	36 words — < 1%
42	repository.unbari.ac.id Internet	36 words — < 1%
43	Ahmad Fauzan Fiqri, Ade Octavia. "DAMPAK E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP REPURCHASE INTENTION YANG DIMEDIASI E-SATISFACTION DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-	34 words — < 1%

44	Dewa Deva, Rahmad Sugiarto. "TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEBIJAKAN E-TOLL CARD", Law Archive, 2019 Publications	34 words — < 1%
45	ejournal.unsrat.ac.id Internet	33 words — < 1%
46	repository.unpas.ac.id Internet	33 words — < 1%
47	ejournal.undiksha.ac.id Internet	31 words — < 1%
48	ejurnal.stieipwija.ac.id Internet	31 words — < 1%
49	eprints.pancabudi.ac.id Internet	31 words — < 1%
50	journal.stimykpn.ac.id Internet	31 words — < 1%
51	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	31 words — < 1%
52	core.ac.uk Internet	30 words — < 1%
53	repository.upbatam.ac.id Internet	29 words — < 1%
54	digilib.unila.ac.id Internet	

27 words — < 1%

55 Morenly Marchel Welley, Franky N. S Oroh, Mac Donald Walangitan. "PERBANDINGAN HARGA SAHAM PERUSAHAAN FARMASI BUMN SEBELUM DAN SESUDAH PENGEMBANGAN VAKSIN VIRUS CORONA (COVID-19)", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2021
Crossref

26 words — < 1%

56 digilib.uinsa.ac.id
Internet

26 words — < 1%

57 digilib.unimed.ac.id
Internet

26 words — < 1%

58 lovelyristin.com
Internet

59 Nurul Novita Ramadhani, Sitti Retno Faridatussalam. "Analisis Infrastruktur terhadap Pertumbuhan Ekonomi di 5 Negara ASEAN", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2024
Crossref

25 words — < 1%

60 jurnal.fkip.unila.ac.id
Internet

25 words — < 1%

61 www.researchgate.net
Internet

24 words — < 1%

62 issuu.com
Internet

24 words — < 1%

63 jptam.org
Internet

64	repositori.umsu.ac.id Internet	24 words — < 1%
65	Christien Panjaitan. "Influence of the Non-Cash Payment System on the Money Supply in Indonesia", Journal Magister Ilmu Ekonomi Universtas Palangka Raya : GROWTH, 2022 Crossref	23 words — < 1%
66	jurnal.pancabudi.ac.id Internet	23 words — < 1%
67	repository.syekhnurjati.ac.id Internet	23 words — < 1%
68	text-id.123dok.com Internet	23 words — < 1%
69	www.gramedia.com Internet	23 words — < 1%
70	repository.stimart-amni.ac.id Internet	22 words — < 1%
71	Maghfirotika At-Tamama Zidan, Rusdi Hidayat Nugroho. "Pengaruh Sales Promotion dan E-Service Quality terhadap Impulse Buying pada E-Commerce Shopee", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 Crossref	21 words — < 1%
72	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	21 words — < 1%
73	id.123dok.com Internet	21 words — < 1%

-
- 74 Rindi Safira, Sugianto Sugianto, Rahmat Daim Harahap. "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Manfaat Digital Payment Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Perilaku Konsumtif Individu Dengan Digital Savvy Sebagai Variabel Moderating", *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 2023
Crossref 20 words — < 1%
-
- 75 adoc.pub
Internet 20 words — < 1%
-
- 76 duniafintech.com
Internet 20 words — < 1%
-
- 77 eprint.stieww.ac.id
Internet 20 words — < 1%
-
- 78 repository.unimar-amni.ac.id
Internet 20 words — < 1%
-
- 79 31.jurnaltsm.id
Internet 19 words — < 1%
-
- 80 Agus Pribadi. "Potential of Cari Rumah Software to Brings House Product Consumer and Digital Marketing Tool", *International Journal of Engineering and Computer Science Applications (IJECSA)*, 2022
Crossref 19 words — < 1%
-
- 81 Olga Rizki Nadila, Saiful Akhyar Lubis. "Efektivitas konseling behavioral dengan teknik modelling dalam menangani perilaku maladaptif siswa madrasah aliyah negeri", *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2024
Crossref 19 words — < 1%
-
- 82 Reski Dewi Pratiwi, Ryryn Suryaman Prana Putra. "Analisis GAP Kualitas Pelayanan Rawat Jalan 19 words — < 1%

RSUD Takalar dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis", Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 2022

Crossref

-
- 83 eprints.ums.ac.id 19 words — < 1%
Internet
-
- 84 Meri Novita Sari, Mukhzarudfa, Yudi. "Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Media Exposure Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Perusahaan Perkebunan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia, Malaysia dan Singapura Periode", Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja, 2019 18 words — < 1%
Crossref
-
- 85 Paul Kinnear, Colin Gray. "SPSS 12 Made Simple", Psychology Press, 2019 18 words — < 1%
Publications
-
- 86 Widi Yanto, Ery Baskor, Fitriani Fitriani. "PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PEMAKAIAN FINANCIAL TECHNOLOGY PADA APLIKASI OVO SEBAGAI DIGITAL PAYMENT (Study Kasus Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Metro)", Jurnal Akuntansi AKTIVA, 2020 18 words — < 1%
Crossref
-
- 87 elibrary.unikom.ac.id 18 words — < 1%
Internet
-
- 88 library.universitaspertamina.ac.id 18 words — < 1%
Internet
-
- 89 repository.unida.ac.id 18 words — < 1%
Internet
-

90	Surjo Widodo, Tin Agustina Karnawati, Agus Rahman Alamsyah. "PENGARUH EFISIENSI HARGA, PROMOSI ONLINE DAN OFFLINE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DI JATIM PARK 3 KOTA BATU PADA ERA NEW NORMAL", Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 2021 Crossref	17 words — < 1%
91	eprints.stie-sbi.ac.id Internet	17 words — < 1%
92	repository.unisma.ac.id Internet	17 words — < 1%
93	eprints.ubhara.ac.id Internet	16 words — < 1%
94	johannessimatupang.wordpress.com Internet	16 words — < 1%
95	kuku.eleaturin.it Internet	16 words — < 1%
96	lib.unnes.ac.id Internet	16 words — < 1%
97	repository.uma.ac.id Internet	16 words — < 1%
98	repository.umj.ac.id Internet	16 words — < 1%
99	Andy Achmad Hendharsetiawan, Aida Fitriyani, Rakhmi Khalida, Rafika Sari, Khairunnisa Fadhillia Ramdhanita. "Transformasi Digital dalam Peningkatan Manajemen Aktivitas Panti Asuhan Al-Mabrur Bekasi Berbasis Sistem Informasi", Journal Of Computer Science Contributions (JUCOSCO), 2024	15 words — < 1%

-
- 100 Geraldny Ume, Silvy L Mandey, Hendra Tawas. "ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENUMPANG KAPAL MAJESTIC DAN KAPAL SAINT MARRY DI PELABUHAN MANADO", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2022
Crossref 15 words — < 1%
-
- 101 Harlina Kurniaty. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2022", Pencerah Publik, 2022
Crossref 15 words — < 1%
-
- 102 Syamsul Adiaksa, Muh. Ilham, Hasniah. "PERAN KELOMPOK TANI TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PETANI PADI DI DESA TEMBE KECAMATAN RAROWATU UTARA", Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi, 2023
Crossref 15 words — < 1%
-
- 103 repo.itsm.ac.id
Internet 15 words — < 1%
-
- 104 Chaterine, Safira Amalia, Anderes Gui, Muhammad Shabir Shaharudin. "Factors Influencing Mobile Banking Usage in Indonesia", 2023 10th International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI), 2023
Crossref 14 words — < 1%
-
- 105 Putri Wiratama. "DIAGNOSA KEPERAWATAN SEBAGAI KEPUTUSAN KLINIS TENTANG MASALAH KESEHATAN KLIEN", INA-Rxiv, 2019
Publications 14 words — < 1%

106	etd.uinsyahada.ac.id Internet	14 words — < 1%
107	journal.metansi.unipol.ac.id Internet	14 words — < 1%
108	repo.stie-pembangunan.ac.id Internet	14 words — < 1%
109	scholar.unand.ac.id Internet	13 words — < 1%
110	Andrani Dwi Putri, Irdha Yusra. "PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN LEVERAGE TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BEI", INA-Rxiv, 2019 Publications	12 words — < 1%
111	Mohamad Ghozali, Triaji Pambudi. "Pengaruh Permintaan e-Money terhadap Pendapatan per Kapita di Indonesia", Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syaria'ah, 2018 Crossref	12 words — < 1%
112	Prana Ugiana Gio, elly rosmaini. "Belajar Olah Data dengan SPSS, MINITAB, R, MICROSOFT EXCEL, EViews, LISREL, AMOS, dan SMARTPLS", INA-Rxiv, 2018 Publications	12 words — < 1%
113	Taat Kuspriyono. "Strategi Pemasaran Komunitas Pedagang Berbasis Online Dan Personalisasi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran", Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2020 Crossref	12 words — < 1%
114	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet	12 words — < 1%

115	journal.wima.ac.id Internet	12 words — < 1%
116	jurnal.umsu.ac.id Internet	12 words — < 1%
117	Dyah Ayu Sapto Rini. "Penerapan Reward And Punishment Dalam Meningkatkan Disiplin Guru di SMP Negeri 1 Pelepat Ilir", NUR EL-ISLAM : Jurnal Pendidikan dan Sosial Keagamaan, 2020 Crossref	11 words — < 1%
118	Putu Nanda Diantari, Ni Nyoman Sri Rahayu Trisna Dewi, Ni Made Ernila Junipisa. "PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, STRUKTUR MODAL, DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN YANG TERCATAT PADA INDEKS LQ45 BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2015-2019", Journal Research of Accounting (JARAC), 2021 Crossref	11 words — < 1%
119	ejournal.uhn.ac.id Internet	11 words — < 1%
120	eprints.umpo.ac.id Internet	11 words — < 1%
121	es.scribd.com Internet	11 words — < 1%
122	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet	11 words — < 1%
123	www.grafiati.com Internet	11 words — < 1%
124	www.kabaruang.com Internet	11 words — < 1%

125	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet	10 words — < 1%
126	journal.widyakarya.ac.id Internet	10 words — < 1%
127	prin.or.id Internet	10 words — < 1%
128	repository.bsi.ac.id Internet	10 words — < 1%
129	repository.pnj.ac.id Internet	10 words — < 1%
130	repository.stie-mce.ac.id Internet	10 words — < 1%
131	www.krungsri.com Internet	10 words — < 1%
132	Ahmad Faizal, Zainuddin Zainuddin, Wahyudin Wahyudin. Medical and Health Journal, 2021 Crossref	9 words — < 1%
133	Hartanto Hartanto, Vincent Rosadi, Ervin Alvaro Yosmar. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana", PATTIMURA Legal Journal, 2023 Crossref	9 words — < 1%
134	Nieniek Ratianingsih, Farial Nurhayati. "PENINGKATAN KUALITAS HIDUP PASIEN PENYAKIT PARU OBSTRUksi KRONIS MELALUI TEHNIK KONSERVASI ENERGI", Media Informasi, 2017 Crossref	9 words — < 1%

135	Sindi Kurnia Sari, Sonja Andarini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tokopedia terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Tokopedia di Surabaya", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 Crossref	9 words — < 1%
136	ebook.soalterbaru.com Internet	9 words — < 1%
137	journal.um-surabaya.ac.id Internet	9 words — < 1%
138	jurnal.polines.ac.id Internet	9 words — < 1%
139	library.binus.ac.id Internet	9 words — < 1%
140	repo.ugj.ac.id Internet	9 words — < 1%
141	repository.iain-manado.ac.id Internet	9 words — < 1%
142	repository.pip-semarang.ac.id Internet	9 words — < 1%
143	repository.radenfatah.ac.id Internet	9 words — < 1%
144	www.jurnalkommas.com Internet	9 words — < 1%
145	Endah Retnowati, Anik Ghufon, Marzuki, Kasiyan, Adi Cilik Pierawan, Ashadi. "Character Education for 21st Century Global Citizens", Routledge, 2018 Publications	8 words — < 1%

146	Uum Helmina Chaeurnisak, Suyanto Suyanto. "PENGARUH SISTEM PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL", Jurnal Akuntansi, 2016 Crossref	8 words — < 1%
147	ejournal.unikama.ac.id Internet	8 words — < 1%
148	eprint-sendratasik, Prasetya Adi Gunawan. "Pembelajaran bernyanyi menggunakan metode sight reading", Open Science Framework, 2017 Publications	8 words — < 1%
149	journal.feb.unmul.ac.id Internet	8 words — < 1%
150	jurnal.umpwr.ac.id Internet	8 words — < 1%
151	ojs.stmik-banjarbaru.ac.id Internet	8 words — < 1%
152	rb.kominfo.go.id Internet	8 words — < 1%
153	repository.its.ac.id Internet	8 words — < 1%
154	repository.unhas.ac.id Internet	8 words — < 1%
155	unimuda.e-journal.id Internet	8 words — < 1%

156 Internet

8 words — < 1%

157 Dion Tulalessy, Anita E. Dundu, Herdy Munayang. "GAMBARAN TINGKAT DEPRESI PADA WARGA KORBAN BANJIR BANDANG DI KELURAHAN TIKALA ARES KOTA MANADO", e-CliniC, 2015
Crossref

158 Endang Saefuddin Mubarok, Wiwin, Ratih Ayu Sekarini. "Sosialisasi Financial Technology (Fintech) Sebagai Layanan Perbankan Syariah", Jurnal Abdimas Le Mujtamak, 2023
Crossref

159 Ni Komang Sri Darmasanthi, Ni Nyoman Sudyani. "PENGARUH PEMBINAAN, PEL ATIHAN KERJA DAN SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TABANAN", Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2020
Crossref

160 afidburhanuddin.wordpress.com
Internet

7 words — < 1%

161 moneyduck.com
Internet

7 words — < 1%

162 Cornelia Permatasari, Indrawati Yuhertiana, Nanda Wahyu Indah Kirana. "Persepsi Konsumen dalam Melakukan Pembayaran BPJS Kesehatan dengan Menggunakan E-Wallet di Masa Pandemi Covid-19", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2022
Crossref

6 words — < 1%

163 Ratnasari Dewi, Santi Paramita. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Studi Kasus Umkm Di Kota Cimahi)", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024
Crossref 6 words — < 1%

164 ejournal.uika-bogor.ac.id
Internet 6 words — < 1%

165 ozdj.lauracastelletti.it
Internet 6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF