



## Analisis Komparatif Kepuasan Konsumen Pengguna E Wallet Ovo Dan Gopay

Ayu Musthofiyah<sup>1\*</sup>, Khotim Fadhli<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

\*[mustofia716@gmail.com](mailto:mustofia716@gmail.com)<sup>1</sup>, [khotim@unwaha.ac.id](mailto:khotim@unwaha.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Garuda No.9, Tambak Rejo, Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419

Korespondensi penulis: [mustofia716@email.com](mailto:mustofia716@email.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the development of e wallet usage in Indonesia, focusing on user satisfaction with two main platforms, namely Gopay and OVO, among students of the Faculty of Economics, KH.A.Wahab Hasbullah University. The research method used in this study is comparative quantitative using observation and questionnaire distribution as data collection techniques. In recent years, e wallet usage has increased rapidly, with surveys showing that 74% of respondents have used digital wallets. Gopay and OVO are popular choices, with Gopay having 71% of users in the last three months and OVO 70%. The results of this study revealed that the level of user satisfaction of Gopay reached 86.53%, while OVO was 87.69%, indicating no significant difference between the two. With features that facilitate transactions, such as bank transfers and bill payments, e wallets make it easier for students to manage their finances. This study also highlights the importance of consumer satisfaction in building customer loyalty and the sustainability of e wallet businesses in the future.*

**Keywords:** *comparative, consumer satisfaction, E Wallet*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan penggunaan e-wallet di Indonesia, dengan fokus pada kepuasan pengguna terhadap dua platform utama, yaitu Gopay dan OVO, di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas KH.A.Wahab Hasbullah. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah komparatif kuantitatif dengan menggunakan observasi dan pembagian angket sebagai Teknik pengumpulan data. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan e-wallet telah meningkat pesat, dengan survei menunjukkan bahwa 74% responden pernah menggunakan dompet digital. Gopay dan OVO menjadi pilihan populer, di mana Gopay memiliki 71% pengguna dalam tiga bulan terakhir dan OVO 70%. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Gopay mencapai 86,53%, sedangkan OVO 87,69%, menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara keduanya. Dengan adanya fitur-fitur yang memudahkan transaksi, seperti transfer bank dan pembayaran tagihan, e-wallet memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengelola keuangan mereka. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kepuasan konsumen dalam membangun loyalitas pelanggan dan keberlangsungan bisnis e-wallet di masa depan.

**Kata kunci:** komparatif, kepuasan konsumen, E Wallet

### 1. LATAR BELAKANG

Teknologi di era sekarang berkembang pesat, berbagai kemajuan dalam segi digital pun makin beragam dan membuktikan bahwa masyarakat turut andil dalam perjalanan zaman yang semakin modern. khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan kemudahan pada masyarakat dalam kehidupan sehari-hari yaitu dengan bertambah mudahnya bertransaksi yang sekarang dapat menggunakan sistem pembayaran non tunai. Perkembangan teknologi informasi telah menggantikan peran uang tunai menjadi pembayaran non tunai atau yang lebih akrab disebut e wallet. E wallet merupakan sebuah layanan elektronik yang berguna untuk menyimpan data dan sebagai alat pembayaran dalam bentuk Aplikasi. Ilet menjadi alternatif pembayaran yang mudah karena tidak perlu membawa uang tunai saat bertransaksi. Penggunaan e-wallet di Indonesia telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Ini ditunjukkan oleh peningkatan aplikasi e-wallet sebesar lima puluh persen sejak kuartal. Salah satu

keuntungan menggunakan e-wallet sebagai salah satu metode pembayaran yang paling nyaman adalah mereka mudah digunakan sehingga dapat melakukan transaksi saat sedang bekerja.

Teknologi e-wallet yang telah berkembang sangat pesat, yang memungkinkan orang menggunakan lebih sedikit mata uang konvensional yang mungkin hilang atau rusak. Banyak toko ritel telah bekerja sama dengan perusahaan e wallet dan memungkinkan pelanggan mereka untuk melakukan pembayaran kapan saja mereka mau. Pada beberapa tahun terakhir, beberapa masalah muncul terkait dengan penggunaan dompet digital.

Lonjakan pengguna e wallet yang sangat pesat di Indonesia seharusnya menjadi hal baik bagi Perusahaan e wallet, namun ada salah satu kejadian yang dialami oleh beberapa pengguna e wallet, berkurangnya saldo e wallet tersebut tanpa adanya transaksi, yang imbasnya keraguan masyarakat dan berkurangnya kepuasan pada pengguna e wallet. dengan adanya masalah ini, perusahaan e wallet dapat mengoreksi dan mengupgrade agar kedepannya dapat meningkatkan kepercayaan Masyarakat lagi.

E wallet yang populer di Indonesia adalah Gopay, OVO, DANA, LinkAja dan yang lainnya. Mempermudah masyarakat pada kegiatan transaksi online, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan pembelian reksadana. e-wallet sendiri berasal dari revolusi industri 4.0 sehingga dengan hadirnya membawa perubahan pada berbagai bidang, salah satunya dibidang finansial.

Menurut laporan yang dikutip oleh artikel jubelio (Rania, 2024), pada survei yang dilakukan Insight Asia E-Wallet Industry Outlook 2023, 74% dari 1.300 orang yang disurvei sudah pernah menggunakan dompet digital, menunjukkan bahwa popularitas dompet digital sebagai metode pembayaran semakin meningkat. 1.300 orang disurvei di beberapa kota besar seperti Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru. Jumlah responden adalah 50% pria dan wanita, dengan usia antara 18 dan 55 tahun, dari karyawan swasta hingga pelajar dan mahasiswa. Berdasarkan data yang dikutip dari Databooks, hasil survei menunjukan Gopay menjadi platform dompet digital yang populer di kalangan masyarakat, dengan 71% orang yang menggunakannya dalam tiga bulan terakhir dan 58% orang yang terus menggunakannya.

Gopay adalah dompet digital yang dikembangkan oleh aplikasi transportasi online yang populer di Indonesia, Gojek. Diluncurkan pada tahun 2015, dompet digital ini telah menjadi salah satu yang paling populer di negara itu. Pengguna dapat melakukan transaksi dengan Gopay dengan mudah dan cepat, baik untuk layanan Gojek maupun untuk pembelian online dan offline. Gopay juga memiliki banyak fitur, seperti transfer ke bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Pada tahun 2022, untuk memberi orang lebih banyak akses ke layanan keuangan digital, Gopay mengembangkan bisnis di dalam dan di luar ekosistem Gojek pada tahun 2021. Dengan fitur biometrik berupa verifikasi wajah dan sidik jari, Gopay membuat transaksi non-tunai lebih aman. Ini ditunjukkan dengan jaminan "Saldo Gopay Kembali".

Selain itu, Gopay terus bekerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan akses dan layanan keuangan digital. Tahun 2023: Aplikasi Gopay terus berkembang dengan pembayaran berbagai kebutuhan dan kemampuan transfer ke bank mana saja. Pengguna dapat memanfaatkan fitur seperti gratis transfer ke bank mana saja hingga 100 kali per bulan dan pasti langsung masuk. Dengan menggunakan aplikasi Gopay, mereka dapat melakukan transfer ke bank mana saja secara gratis hingga 100 kali per bulan. Selain itu, pengguna dapat menggunakan Gopay untuk layanan seperti GoFood, GoRide, dan GoCar. Mereka juga dapat membayar berbagai hal seperti belanja online, tagihan, pulsa, dan paket data.

Peringkat kedua diduduki OVO dengan presentase mencapai 70% dari mereka pernah menggunakan metode pembayaran ini dalam tiga bulan terakhir. OVO adalah aplikasi digital keuangan terpadu yang dikembangkan oleh LippoX, yang sudah terintegrasi dengan beberapa perusahaan Lippo. Di bawah naungan LippoX, perusahaan digital pembayaran milik grup

perusahaan Lippo, diluncurkan aplikasi keuangan pintar. Aplikasi bernama OVO bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan tentang pembayaran tanpa tunai dan melalui ponsel. OVO saat ini menyediakan aplikasinya untuk platform Android dan IOS. OVO menggunakan sistem OVO points untuk mempertahankan dan meningkatkan transaksi pengguna.

Peningkatan pengguna dompet digital yang aman dan mudah dapat menunjang kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen (Zefanya, 2020), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, tentu akan membuat konsumen merasa tidak puas ataupun kecewa, tetapi apabila kinerja di atas harapan sudah pasti akan membuat konsumen merasa sangat puas. Sebuah bisnis dapat berhasil jika pelanggannya puas. Ketika pelanggan merasa puas dengan barang atau jasa yang mereka terima, mereka cenderung akan kembali dan menyarankan kepada orang lain untuk membeli lagi.

Adanya banyak platform e wallet yang dikeluarkan oleh banyak Perusahaan termasuk OVO maupun Gopay tentu mengharapkan adanya kepuasan yang diperoleh oleh setiap pengguna. Kepuasan konsumen dapat menghasilkan loyalitas pelanggan yang kuat, yang membantu bisnis berkembang dalam jangka panjang. Perusahaan harus mempertimbangkan kualitas produk atau layanan, layanan pelanggan yang responsif, harga yang kompetitif, dan ketersediaan produk atau layanan yang memadai untuk mencapai kepuasan konsumen. Untuk memastikan kepuasan konsumen, memperhatikan umpan balik mereka, menawarkan promosi menarik, dan memberikan garansi atau ganti rugi. Perusahaan dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan reputasi merek, dan menciptakan lingkungan bisnis yang berkelanjutan dengan berfokus pada kepuasan konsumen.

Kebanyakan pengguna e wallet merupakan generasi milenial seperti mahasiswa. tidak sedikit mahasiswa yang manajemen keuangan mereka sendiri, bahkan juga banyak dari kalangan mahasiswa yang bekerja sambil. ditengah kesibukan mahasiswa, kebanyakan dari mereka mengelola keuangan dari dompet digital atau e wallet. Fitur pada e wallet yang mampu melacak pengeluaran dan pemasukan secara otomatis yang memungkinkan mahasiswa melihat secara detail berapa banyak yang mereka habiskan setiap bulannya. e wallet juga memberikan fleksibilitas dalam melakukan transaksi, mahasiswa dengan mudah mengisi saldo melalui via transfer bank, kartu kredit atau bahkan dari penghasilan sampingan mereka untuk melakukan pembayaran biaya kuliah, membeli buku, membayar tagihan kuliah, dan lain sebagainya.

Menurut survey penelitian oleh (Zefanya, 2020), menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna Gopay berada pada kategori sangat puas (86,53%), sedangkan pengguna OVO berada pada kategori sangat puas (87,69%). Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan konsumen OVO dan Gopay. Dari kedua hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna OVO dan Gopay cenderung sebanding, dengan pengguna kedua layanan menyatakan tingkat kepuasan tinggi, yang notabene nya tempat penelitiannya adalah dua daerah yang berbeda.

Untuk mengetahui perkembangan e wallet sedang trend digunakan oleh mahasiswa Universitas KH.A.Wahab Hasbulloh, Deteksi dini pada 414 mahasiswa fakultas ekonomi yang hasilnya menunjukkan 299 responden merupakan pengguna e wallet diantaranya, 126 mahasiswa pengguna e wallet OVO dan 98 mahasiswa pengguna e wallet Gopay, Sementara ada mahasiswa yang menggunakan keduanya yakni 30 orang. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melihat dan menggali lebih dalam lagi tentang bagaimana perbedaan

kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi e wallet OVO dan Gopay pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas KH.A.Wahab Hasbulloh.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### ***E-Wallet (Dompot Digital)***

E-wallet atau dompet digital adalah sebuah sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan dana, melakukan transaksi, serta mengelola keuangan secara digital melalui aplikasi yang terintegrasi dengan jaringan internet. Menurut Wulandari dan Suryoko (2017), e-wallet adalah layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan data dan informasi keuangan yang dapat digunakan sebagai alat transaksi digital. E-wallet biasanya terintegrasi dengan rekening bank, kartu kredit, dan sistem pembayaran lainnya.

Teknologi e-wallet semakin populer seiring perkembangan revolusi industri 4.0 dan transformasi digital yang mendorong masyarakat menuju cashless society. Keunggulan e-wallet meliputi kemudahan akses, efisiensi transaksi, keamanan data, serta fleksibilitas dalam penggunaannya kapan pun dan di mana pun. Gopay dan OVO adalah contoh e-wallet yang dominan di Indonesia, dengan berbagai fitur seperti top-up, transfer, pembayaran tagihan, dan program loyalitas.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2016). Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen merasa puas; jika melebihi harapan, konsumen sangat puas; dan jika di bawah harapan, konsumen merasa kecewa. Dalam konteks e-wallet, kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kualitas layanan pelanggan.

Menurut Oliver (1997), kepuasan merupakan hasil dari evaluasi afektif dan kognitif konsumen terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan produk. Tingkat kepuasan konsumen memengaruhi loyalitas dan intensi pembelian ulang, yang merupakan indikator penting dalam keberlanjutan bisnis.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif komparatif yang bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan konsumen pengguna e-wallet OVO dan Gopay di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan komparatif. Penelitian komparatif menurut sugiyono (Zaini Miftach, 2018), adalah penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Yang mana pada penelitian ini adalah membandingkan kepuasan konsumen pada pengguna e wallet yang telah ditentukan yaitu OVO dan Gopay dengan metode kuantitatif (terukur). Penelitian ini membandingkan dua kelompok pengguna e-wallet, yaitu pengguna OVO dan pengguna Gopay, berdasarkan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok pengguna e-wallet. Subjek dalam

penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas KH. A. Wahab Hasbullah yang menggunakan e-wallet OVO dan Gopay sebagai alat transaksi keuangan sehari-hari.

Penelitian diawali dengan penyusunan instrumen penelitian berupa angket yang berisi pertanyaan terkait kepuasan penggunaan e-wallet. Setelah instrumen disusun, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan, kemudian angket disebarakan kepada responden yang telah memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif OVO atau Gopay. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok. Alat utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner tertutup dengan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, digunakan SPSS untuk analisis data. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan kepada sampel penelitian. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran angket secara langsung kepada mahasiswa pengguna OVO dan Gopay. Observasi dilakukan untuk memastikan responden benar-benar merupakan pengguna aktif kedua e-wallet tersebut.

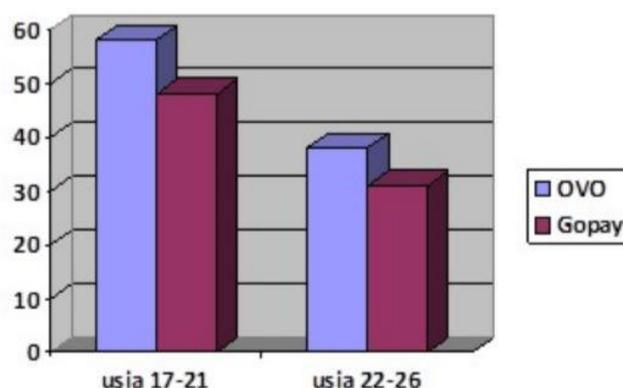
Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna OVO dan Gopay, digunakan uji independent sample t-test. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan sebelum analisis komparatif.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis komparatif antara kepuasan konsumen OVO dan Gopay, terlebih dahulu akan dijelaskan karakteristik responden dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah disebarakan data responden terbagi berdasarkan usia, jenis kelamin, dan frekuensi penggunaan e wallet.

##### Karakteristik responden berdasarkan umur

Dari hasil penelitian terhadap 96 responden pengguna OVO dan 79 responden pengguna Gopay berdasarkan umur adalah sebagai berikut.



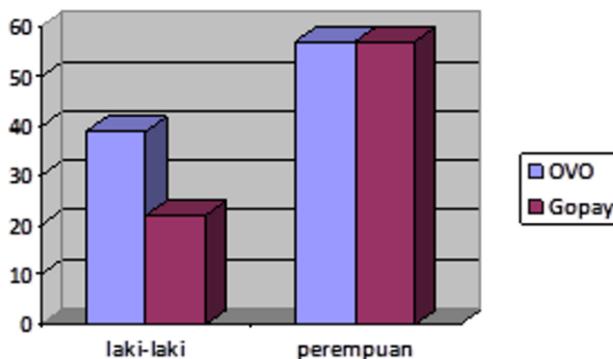
Gambar 1. Karakteristik OVO &Gopay berdasarkan usia

Hasil analisis deskriptif berdasarkan umur menunjukkan bahwa responden dengan usia 17-21 tahun berjumlah 58 orang (60,4 %) dan responden 22-26 tahun berjumlah 38 orang (39,6 %). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna e wallet OVO di fakultas ekonomi universitas KH.A. Wahab Hasbullah mayoritas adalah responden

dengan usia antara 17 -21 tahun.sedangkan hasil analisis deskriptif berdasarkan umur menunjukkan bahwa responden dengan usia 17-20 tahun berjumlah 48 orang (60,8%) dan responden 22-26 tahun berjumlah 31 orang (39,2%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna e wallet Gopay di fakultas ekonomi universitas KH.A. Wahab Hasbullah mayoritas adalah responden dengan usia antara 17- 21 tahun.

**Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari hasil penelitian terhadap 96 responden pengguna OVO dan 79 responden pengguna Gopay berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

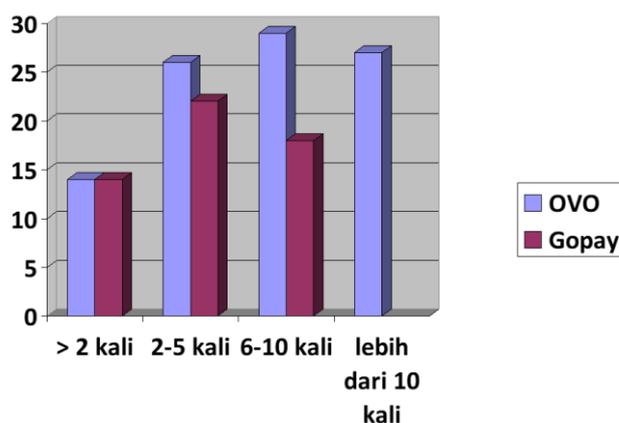


Gambar 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil analisis berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 39 orang (40,6%) dan responden dengan jenis kelamin Perempuan berjumlah 57 orang (59,4%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna e wallet OVO di fakultas ekonomi universitas KH.A. Wahab Hasbullah mayoritas adalah responden dengan jenis kelamin Perempuan. Hasil analisis berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 34 orang (34%) dan responden dengan jenis kelamin Perempuan berjumlah 66 orang (66%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna e wallet Gopay di fakultas ekonomi universitas KH.A. Wahab Hasbullah mayoritas adalah responden dengan jenis kelamin Perempuan.

**Analisis Deskriptif Berdasarkan Frekuensi Penggunaan E Wallet**

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden pengguna OVO dan 100 responden pengguna Gopay berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Hasil analisis deskriptif berdasarkan frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa responden dengan frekuensi penggunaan > 2 kali per bulan berjumlah 14 orang (14%), responden dengan frekuensi penggunaan 2-5 kali per bulan berjumlah 26 Orang (26%), responden dengan frekuensi penggunaan 6-10 kali per bulan berjumlah 31 Orang (31%), responden dengan frekuensi penggunaan lebih dari 10 kali per bulan berjumlah 29 Orang (29%), Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan e wallet OVO di fakultas ekonomi universitas KH.A. Wahab Hasbullah paling banyak yaitu 6-10 kali per bulan.

Hasil analisis deskriptif berdasarkan frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa responden dengan frekuensi penggunaan > 2 kali per bulan berjumlah 16 orang (16%), responden dengan frekuensi penggunaan 2-5 kali per bulan berjumlah 34 Orang (34%), responden dengan frekuensi penggunaan 6-10 kali per bulan berjumlah 26 Orang (26%), responden dengan frekuensi penggunaan lebih dari 10 kali per bulan berjumlah 24 Orang (24%), Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan e wallet OVO di fakultas ekonomi universitas KH.A. Wahab Hasbullah paling banyak yaitu 2-5 kali per bulan.

## Hasil Analisis Data

### 1. Uji Levene Test

Tabel 1. Hasil Uji Levene Test

Variabel	Levene test	Df1	Df2	Sig
Kepuasan konsumen	0,554	1	173	0,457

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, data yang diperoleh dari uji Levene menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,457. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0.05, yang menunjukkan bahwa varians antara kedua kelompok (pengguna OVO dan Gopay) adalah homogen. Hal ini berarti asumsi homogenitas varians terpenuhi sehingga analisis uji t test dapat dilakukan.

### 2. Uji T Test

Tabel 2. Hasil Uji Independent Sample T Test

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan konsumen	Equal variances assumed	.554	.457	.297	173	.767	.379	1.278	-2.143	2.901
	Equal variances not assumed			.294	158.813	.769	.379	1.291	-2.170	2.928

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, berdasarkan hasil analisis data uji t test yang dilakukan pada variabel kepuasan konsumen diperoleh diperoleh nilai t tabel  $1,974 > 0,297$  dengan Tingkat signifikasi (2-tailed) =  $0,767 > 0,587$  sehingga dinyatakan bahwa tidak ada perbedaan signifikan pada variabel kepuasan konsumen pengguna e wallet OVO dan Gopay.

### Pembahasan

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna e-wallet OVO dan Gopay berada pada rentang usia 17 hingga 21 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa generasi muda, khususnya yang masih berada di usia produktif awal, merupakan kelompok utama yang memanfaatkan layanan dompet digital ini. Selain itu, data juga menunjukkan bahwa pengguna didominasi oleh perempuan, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh pola konsumsi dan kecenderungan perempuan dalam berbelanja yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Faktor sosial dan pengaruh media sosial turut memperkuat dominasi perempuan dalam penggunaan e-wallet ini. Hal ini sesuai dengan penelitian (Yanti & Isnaeni, 2022), bahwa pengguna dompet digital didominasi usia muda 15-24 tahun, yang umumnya mahasiswa, serta faktor kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan mempengaruhi keputusan penggunaan e-wallet.

Dari segi frekuensi penggunaan, OVO menjadi platform yang paling sering digunakan dengan rata-rata frekuensi transaksi mencapai 6 hingga 10 kali per bulan. Sementara itu, Gopay memiliki frekuensi penggunaan yang lebih rendah, yaitu sekitar 2

hingga 5 kali per bulan. Perbedaan ini bisa jadi terkait dengan preferensi pengguna terhadap fitur, kemudahan akses, atau promosi yang ditawarkan oleh masing-masing layanan. Keseluruhan temuan ini menggambarkan bahwa generasi muda, sangat aktif menggunakan e-wallet dalam kehidupan sehari-hari mereka, dengan OVO sebagai pilihan yang lebih sering digunakan dibandingkan Gopay. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Abdillah, 2024), menyebutkan bahwa OVO merupakan salah satu e-wallet paling populer di Indonesia dengan persentase pengguna mencapai 28% dan tingkat transaksi yang cukup tinggi, sementara Gopay memiliki pangsa pasar yang kompetitif dengan sekitar 17% pengguna. Penelitian oleh (Nurhalim, 2024), juga menemukan bahwa frekuensi transaksi Gopay sebagian besar berada di kisaran 1-5 kali per bulan (80,5% responden), dengan sebagian kecil melakukan 6-10 kali transaksi (11,1%). Ini menguatkan bahwa Gopay memiliki frekuensi penggunaan yang relatif rendah.

Analisis frekuensi jawaban pada variabel kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kepuasan pengguna e wallet Gopay lebih besar dengan rata-rata mencapai 3,88 sedangkan e wallet OVO rata-rata hanya mencapai 3,67. Secara umum layanan e-wallet ini sangat praktis, aman, serta memuaskan dari segi fitur dan layanan yang disediakan. Hal ini tercermin dari berbagai aspek kualitas layanan seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan transaksi yang mampu memenuhi harapan pengguna sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh (Pratiwi & Fadhli, 2021), bahwa factor emosional seperti kenyamanan, kepercayaan, dan pengalaman positif-berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, indikator loyalitas pengguna yang paling menonjol adalah penggunaan kembali layanan untuk transaksi rutin seperti pembayaran pulsa dan tagihan, yang memperoleh skor rata-rata tertinggi dalam survei. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya puas dengan layanan yang diberikan, tetapi juga cenderung memilih untuk terus menggunakan e-wallet tersebut dalam aktivitas sehari-hari mereka. Dengan demikian, loyalitas pengguna terhadap layanan OVO dan Gopay dapat dikatakan cukup kuat, didukung oleh Penelitian (Imtihan Widhah Kumala, 2023), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna OVO, dengan kepuasan sebagai mediator penting dalam membangun loyalitas.

Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis ini menunjukkan pengguna e-wallet OVO dan Gopay memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama. Penelitian ini mengkaji kepuasan konsumen pengguna e-wallet OVO dan Gopay di Fakultas Ekonomi Universitas KH.A. Wahab Hasbullah. Berdasarkan uji validitas dengan teknik korelasi bivariate Pearson, seluruh item instrumen pada variabel kepuasan konsumen untuk OVO dan Gopay terbukti valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  untuk kedua variabel, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Secara keseluruhan, baik OVO maupun GoPay telah membuktikan sebagai solusi pembayaran digital yang handal dan terpercaya. Persaingan keduanya mendorong inovasi dan peningkatan layanan yang pada akhirnya menguntungkan konsumen. Ke depan, tantangan terbesar bagi kedua e-wallet ini adalah mempertahankan loyalitas pengguna di tengah persaingan yang semakin ketat dan terus berinovasi agar tetap relevan dengan kebutuhan generasi muda yang dinamis.

Dengan kata lain, pilihan antara OVO dan GoPay sangat bergantung pada preferensi dan kebutuhan masing-masing pengguna. Namun, berdasarkan data penelitian ini, OVO

sedikit lebih unggul dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa ekonomi. Hal ini menjadi catatan penting bagi para pelaku industri keuangan digital untuk terus memahami kebutuhan dan perilaku konsumen agar dapat memenangkan hati pengguna di era digital yang serba cepat ini. Hal ini sesuai dengan studi analisis sentimen dan akurasi evaluasi aplikasi (Widianto, 2024) menunjukkan OVO memiliki akurasi lebih tinggi dibanding GoPay dalam beberapa aspek teknis, walaupun GoPay lebih unggul secara keseluruhan dalam akurasi sentimen pengguna. Berbeda dengan penelitian (Agung Prasanto Nugroho, 2022), menunjukkan GoPay lebih banyak dipilih sebagai metode pembayaran utama dibanding OVO, walaupun OVO memiliki fitur loyalitas yang kuat menunjukkan GoPay lebih banyak dipilih sebagai metode pembayaran utama dibanding OVO, walaupun OVO memiliki fitur loyalitas yang kuat. Sedangkan Penelitian oleh (Ridwan et al., 2024) menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan GoPay unggul pada variabel efisiensi dan stimulasi dibanding OVO, yang justru berada pada kategori below average.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada uji t test menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pengguna e wallet OVO (X1) dan kepuasan konsumen pengguna e wallet Gopay(X2) tidak ada perbedaan signifikan antara keduanya. Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis ini menunjukkan pengguna e-wallet OVO dan Gopay memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama. Penelitian ini menegaskan bahwa generasi muda, khususnya usia 17-21 tahun, merupakan pengguna utama e-wallet OVO dan Gopay, dengan dominasi pengguna perempuan yang dipengaruhi oleh pola konsumsi dan pengaruh media sosial. Meskipun OVO lebih sering digunakan dengan frekuensi transaksi yang lebih tinggi, tingkat kepuasan konsumen terhadap kedua layanan ini relatif sama. Kepuasan yang dirasakan pengguna OVO dan Gopay didukung oleh kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan layanan, yang secara langsung mendorong loyalitas pengguna dalam melakukan transaksi rutin sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa kedua platform telah berhasil memenuhi ekspektasi konsumen di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas KH.A. Wahab Hasbullah, sekaligus membuktikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai perbedaan kepuasan konsumen pengguna e wallet OVO dan Gopay pada mahasiswa Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan cakupan penelitian dengan melibatkan variabel lain yang mungkin berpengaruh.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdillah, M. Y. (2024). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E- Wallet Ovo Di Kota Medan Malkan Yahya Abdillah Universitas Sumatera Utara , Medan*. 22(3).
- Agung Prasanto Nugroho, F. R. H. (2022). *Preferensi Produk E-Wallet Di Indonesia (Studi Pada: Go-Pay, Ovo, Dana, Dan Link Aja!)*. 9(5), 1571–1579.
- Imtihan Widhah Kumala, S. S. (2023). *Pemodelan Loyalitas Pengguna Aplikasi Ovo Di Kota Malang: Peran Kualitas Layanan Dan Citra Merek Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi*. 09(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

- Nurhalim, A. D. (2024). *Analisis Karakteristik Penggunaan Dompot Digital Gopay Sebagai Uang Elektronik Pada Generasi Z Kota Tangerang*. 15(1), 37–48.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Pratiwi, N. D., & Fadhli, K. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612.
- Rania, D. (2024). *Survei Dompot Digital Paling Favorit di Indonesia [2024] - Jubelio*.
- Ridwan, A., Alam, S., Rahmawita, M., & Fronita, M. (2024). *Analisis Perbandingan Kualitas Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ)*. 7(2), 506–519. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.39006>
- Widianto, I. S. (2024). *Analisis sentimen e-wallet gopay, shopeepay, dan ovo menggunakan algoritma naive bayes*. 12(3).
- Wulandari, R., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–10.
- Yanti, L. R., & Isnaeni, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Dompot Digital (E-Wallet) sebagai Alat Transaksi di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. *Journal of Islamic Economic and Finance*, 3(3), 157–167.
- Zaini Miftach, P. P. (2018). *Analisis Biaya Pelabuhan Dan Biaya Bongkar Muat Terhadap Pendapatan PT. Abdi Nusantara Indonesia Line Cabang Gresik*. 53–54.
- Zefanya, C. C. (2020). *Studi Komparatif Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Ovo Dan Gopay Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Bandung Comparative Study Of Consumer Satisfaction In Use Of Ovo And Gopay Case Study of Communities in Bandung City*. 7(2), 6949–6953.