

## ABSTRAK

Perkembangan zaman pada saat ini yang semakin maju dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi, dengan adanya teknologi internet dimana semua hal yang dibutuhkan dan semua kegiatan dapat dilakukan secara online. Hal ini membuat perubahan pada sistem pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Perbandingan *Kualitas Pelayanan E-Payment* di Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan E-Payment di Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 385 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis peringkat bertanda *Wilcoxon*. Pengukuran kualitas pelayanan *e-payment* terhadap kedua objek penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat pengukuran *Service Quality (ServQual)* yang dikemukakan oleh A.Pasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Barry yang di dalamnya terdapat 5 Dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara *kualitas pelayanan E-Payment* Indomaret dan Alfamart. Hal ini dapat dilihat pada hasil *Asymp.sig. (2-tailed)* sebesar 0,022. Dikarenakan nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari alpha ( $0,022 < 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat perbedaan antara *kualitas pelayanan E-Payment* di Indomaret dan Alfamart.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan yang signifikan antara *kualitas pelayanan E-Payment* Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. Hal ini dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart di kota Bandung memiliki perbedaan.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, E-Payment, Indomaret, Alfamart.***