

ABSTRAK

Perkembangan zaman pada saat ini yang semakin maju dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi. Perkembangan ini memacu perusahaan untuk lebih bersaing di bidang telekomunikasi untuk memuaskan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini membuat perubahan pada sistem pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Perbandingan Kualitas Pelayanan *E-Money* pada GO-PAY dan OVO di Kota Bandung.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *e-money* pada GO-PAY dan OVO di Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis peringkat bertanda *Wilcoxon*. Pengukuran kualitas pelayanan *e-money* 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-money* pada GO-PAY dan OVO. Hal ini dapat dilihat pada hasil *Asymp.sig. (2-tailed)* sebesar 0,012. Dikarenakan nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari alpha ($0,012 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan *e-money* pada GO-PAY dan OVO.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, E-Money, GO-PAY, OVO.