

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi telah merubah cara konsumen dalam melakukan transaksi keuangan salah satunya yaitu layanan pembayaran digital. Di antara berbagai alternatif layanan pembayaran digital yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah *e-wallet* atau dompet elektronik. Seiring dengan meningkatnya jumlah transaksi pada layanan dompet elektronik di Indonesia, mendorong terjadinya persaingan yang kompetitif diantara Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay dan LinkAja yang menghadirkan layanan-layanan yang tidak jauh berbeda diantara kelima dompet elektronik tersebut. Dalam menghadapi persaingan yang ketat tersebut maka kelima dompet elektronik perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Maka dari itu diperlukannya *positioning* untuk memenangkan pasar dan mengetahui posisi dari kelima dompet elektronik tersebut khususnya di *e-service quality*.

Penelitian ini menggunakan lima objek dompet elektronik dikarenakan kelima dompet tersebut paling banyak digunakan yaitu Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay dan LinkAja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *positioning* dan persaingan dari kelima dompet elektronik di Indonesia berdasarkan dimensi *e-service quality* dan untuk mengetahui layanan dompet elektronik mana yang paling unggul berdasarkan pemetaan *positioning e-service quality* yang telah dilakukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data berupa analisis deskriptif dan *Multidimensional Scaling* (MDS). Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah respon 400 orang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan kelima layanan dompet elektronik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mendominasi adalah responden yang berusia 18-27 tahun berjenis kelamin perempuan dan memiliki rata-rata pendapatan setiap bulannya sebesar kurang dari Rp2.000.001 dengan status pekerjaan sebagai mahasiswa. Berdasarkan *perceptual mapping* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Gopay berada pada peringkat pertama berdasarkan *e-service quality*, selanjutnya diikuti ShopeePay, Ovo, Dana dan LinkAja. Untuk persaingan diantara kelima dompet elektronik tersebut Ovo dan LinkAja berada pada kuadran yang sama yaitu kuadran I, sehingga terjadi persaingan yang tinggi dan kompetitif diantara keduanya. Lalu, Gopay, ShopeePay dan Dana berada pada kuadran yang sama yaitu kuadran II, sehingga juga terjadi juga persaingan yang tinggi dan kompetitif. Dan berdasarkan hasil jarak *euclidean*, Gopay dipresepsikan sebagai dompet elektronik yang paling unggul dibandingkan dengan dompet elektronik lainnya berdasarkan pemetaan *positioning* yang dilakukan.

**Kata Kunci:** Dompet Elektronik, *E-service quality*, *Positioning*