

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh latarbelakang permasalahan terkait peningkatan dan perkembangan pengguna internet di Indonesia yang dapat memajukan ekonomi digital di Indonesia. Peningkatan dan perkembangan internet di Indonesia dapat mempengaruhi tingginya transaksi *fintech* di Indonesia. Oleh karena itu persaingan yang semakin kompetitif pada usaha dompet digital atau yang dikenal sebagai *e-wallet*. Usaha dompet digital tersebut harus mampu menciptakan dan menjaga kualitas pelayanan elektronik yang baik. Sehingga dengan menciptakan dan menjaga kualitas pelayanan elektronik tersebut mampu meningkatkan kepercayaan bagi pengguna aplikasi tersebut. Berdasarkan riset *iPrice* dan *App Annie*, pengguna dompet digital aplikasi linkaja selalu beriringan dengan aplikasi dana. Maka penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan elektronik dan tingkat kepercayaan pada aplikasi linkaja dengan aplikasi dana.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling*. Dibagikan kepada 100 responden pengguna aplikasi linkaja dan 100 responden pengguna aplikasi dana yang berada di Indonesia dan yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji beda *Mann-Whitney*.

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis deskriptif, pada *variable e-service quality* pada aplikasi linkaja secara keseluruhan dengan skor rata-rata 64,9% yang termasuk dalam kategori cukup baik dan pada aplikasi dana secara keseluruhan dengan skor rata-rata 73,18% termasuk dalam kategori baik. Sedangkan pada *variable e-trust* pada aplikasi linkaja secara keseluruhan dengan skor rata-rata 66,5% termasuk kategori cukup baik dan pada aplikasi dana keseluruhan dengan skor rata-rata 77,4% termasuk dalam kategori baik. Hasil uji beda *Mann-Whitney* terdapat perbedaan yang signifikan disetiap variabelnya. Dimana aplikasi Dana lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi LinkAja.

Kata Kunci: *E-Wallet, E-Service Quality, E-Trust, Mann-Whitney*