

## ABSTRAK

Berkembangnya bisnis startup di Indonesia juga mempengaruhi transaksi uang elektronik semakin meningkat. Persaingan antara Grab dan Go-Jek tidak hanya seputar bisnis jaringan transportasi saja, namun juga persaingan uang elektronik sebagai pendukung bisnis utama perusahaan. Grab melalui Ovo dan Go-Jek melalui Go-Pay berjuang mengembangkan layanan uang elektronik. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk Untuk mengetahui perbedaan antara Kepuasan Konsumen OVO dengan Konsumen Gopay.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, dengan metode deskriptif komparatif. Skala pengukuran yang dipakai oleh peneliti dengan skala *likert* dengan sampel masing-masing 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan peneliti analisis deskriptif dan uji T independen (uji beda). Teknik pengumpulan data yaitu data primer dengan menggunakan penyebaran kuesioner online dan data sekunder dengan menggunakan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna GOPAY berada pada kategori sangat puas (86,53%), sedangkan hasil tanggapan pengguna OVO menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna OVO berada pada kategori sangat puas (87,69%). Sehingga dapat disimpulkan hasil uji beda menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Kepuasan Konsumen OVO dengan Kepuasan Konsumen Gopay.

Kata Kunci : GOPAY, OVO, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen