

ABSTRAK

Nurul Kirana, 2024. “*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-wallet di Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Arsyad L, S.Si., M.Si.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna *E-wallet* di Kota Palopo. Semakin meningkatnya jumlah pengguna dan jenis *e-wallet* menimbulkan permasalahan mengenai hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*, dimana kepuasan pengguna suatu teknologi selalu dikaitkan dengan keberhasilan teknologi tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perbedaan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-wallet* di Kota Palopo sebagai alat transaksi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu pendekatan yang ditunjukkan untuk melakukan pengkajian terhadap suatu kebiasaan, orang atau konteks tertentu secara mendalam dan intensif. Populasinya adalah pengguna aplikasi *E-wallet* Ovo, Dana, Linkaja, Gopay, serta Shoopepay di kota Palopo. Pengambilan jumlah sampel 50 responden dari setiap pengguna aplikasi *E-wallet* dengan menggunakan *accidental sampling*. Data diperoleh melalui kuesioner. Selanjutnya data ini dianalisis menggunakan *kruskal wallis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, hasil perhitungan uji anova satu arah menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan konsumen di kota Palopo dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* yaitu Dana, Gopay, Ovo, Shoopepay, dan Linkaja. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* yang diteliti dalam penelitian ini. Adapun perbedaan tingkat kepuasan pengguna *e-wallet* di kota Palopo Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, *E-wallet*, Aplikasi