

ABSTRAK

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) yang pesat telah mengubah lanskap transaksi masyarakat menuju era pembayaran non-tunai (*less cash society*), di mana GoPay hadir sebagai salah satu pemimpin pasar dompet digital dengan tingkat adopsi tinggi meskipun kendala teknis operasional dan kekhawatiran privasi masih kerap ditemukan di kalangan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris hubungan atau korelasi antara kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kepercayaan (*trust*), dan persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap keputusan pembelian pengguna GoPay pada mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif non-parametrik dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden mahasiswa aktif yang ditentukan menggunakan rumus populasi tidak diketahui. Butir instrumen telah dinyatakan valid melalui uji *Pearson Product Moment* (r hitung $> 0,195$) dan reliabel melalui uji *Cronbach's Alpha* ($> 0,60$), kemudian dianalisis menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman dibantu program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara *E-Service Quality* dengan Keputusan Pembelian dengan koefisien sebesar 0,384 (Sig. = 0,000 $< 0,05$) pada kategori cukup kuat, Kepercayaan dengan Keputusan Pembelian sebesar 0,607 (Sig. = 0,000 $< 0,05$) pada kategori kuat, serta Persepsi Risiko dengan Keputusan Pembelian sebesar 0,607 (Sig. = 0,000 $< 0,05$) pada kategori kuat. Hubungan positif pada risiko mengindikasikan bahwa responden tetap memutuskan menggunakan GoPay karena besarnya kompensasi manfaat dan keyakinan atas sistem mitigasi risiko yang disediakan. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berhubungan signifikan dalam membentuk keputusan pembelian konsumen digital, sehingga pihak penyedia layanan disarankan terus meminimalkan *system downtime* dan meningkatkan edukasi proteksi keamanan siber.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepercayaan, Persepsi Risiko, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The rapid development of financial technology (fintech) has changed the landscape of public transactions towards a less cash society, where GoPay is present as one of the market leaders in digital wallets with a high adoption rate, although operational technical constraints and privacy concerns are still often found among students. This study aims to empirically analyze the relationship or correlation between e-service quality, trust, and perceived risk on the purchasing decisions of GoPay users among students at Amikom University, Purwokerto. The research method used is a non-parametric associative quantitative method with data collection through questionnaires to 100 active student respondents determined using an unknown population formula. The instrument items have been declared valid through the Pearson Product Moment test ($r_{count} > 0.195$) and reliable through the Cronbach's Alpha test (> 0.60), then analyzed using the Spearman Rank Correlation Test assisted by the SPSS program. The results of the study indicate a positive and significant correlation between E-Service Quality and Purchasing Decisions, with a coefficient of 0.384 ($Sig. = 0.000 < 0.05$) in the moderately strong category. Trust and Purchasing Decisions are 0.607 ($Sig. = 0.000 < 0.05$) in the strong category. Risk Perception and Purchasing Decisions are 0.607 ($Sig. = 0.000 < 0.05$) in the strong category. The positive correlation indicates that respondents continued to use GoPay due to the substantial compensation benefits and confidence in the risk mitigation system provided. Simultaneously, these three independent variables are significantly related in shaping digital consumer purchasing decisions. Therefore, service providers are advised to continue minimizing system downtime and improving cybersecurity protection education.

Keywords: E-Service Quality, Trust, Risk Perception, Purchasing Decisions.