

ABSTRAK

Kemajuan sistem teknologi informasi yang berbasis internet semakin maju dan berkembang setiap tahunnya. Perbankan sungguh sangat dimudahkan dengan adanya perkembangan sistem teknologi informasi yang berbasis internet. Ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan sangat pesat. Industri pembayaran baik yang melibatkan bank maupun lembaga selain bank berlomba-lomba melakukan pengembangan sistem pembayarannya. Masyarakat pun dihadapkan pada berbagai macam pilihan instrumen pembayaran. Instrumen pembayaran berbasis kertas *paper based* dan juga *card based* serta *electronic based* juga tidak kalah menarik dan semakin menjadi pilihan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi

Tren positif masyarakat menggunakan *mobile payment* disambut baik oleh pelaku industri dengan cara penggunaan layanan digital melalui cara yang unik, mulai dari promosi hingga kolaborasi dengan sektor lain. DANA merupakan layanan aplikasi *e-wallet*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan melalui Kepuasan Konsumen sebagai Mediator. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kausalitas dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*) menggunakan *software* IBM SPSS 25. Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan total 100 responden.

Hasil dari penelitian ini menyatakan besarnya kontribusi Persepsi Konsumen (X) berpengaruh secara total yang langsung mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Z) adalah 50,69% Sisanya sebesar 49,31% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini. Kemudian besarnya kontribusi Persepsi Konsumen (X) dan Kepuasan Konsumen (Z) berpengaruh secara bersama-sama yang langsung mempengaruhi Penggunaan (Y) adalah 58,48%. Sisanya sebesar 41,52% dipengaruhi faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Mobile Wallet*, Persepsi Konsumen, Kepuasan Konsumen, Penggunaan