

ABSTRAK

Perkembangan pada era digitalisasi ini dipengaruhi oleh pesatnya kemajuan teknologi, perkembangan teknologi pada revolusi industri 4.0 tidak luput dari peranan internet yang semakin maju, dengan adanya kemajuan internet ini akan memberikan berbagai dampak pada kehidupan masyarakat. Kemajuan internet ini mendorong kemajuan teknologi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat, dengan adanya perkembangan teknologi ini tentunya akan mengubah pola hidup masyarakat terutama dari segi ekonomi khususnya sistem pembayaran. Saat ini cara pembayaran sudah bertambah dan diperbaharui seperti bermunculan digital payment yaitu pembayaran secara digital salah satu platform yang mudah dikenali dalam digital payment yaitu e-wallet Dana. E-wallet Dana sendiri merupakan produk dari PT Espay Debit Indonesia Koe, perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak di bidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur pembayaran yang memungkinkan masyarakat Indonesia melakukan pembayaran dan transaksi secara nontunai dan nonkartu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customer experience* dari pengguna e-wallet Dana terhadap minat penggunaan berkelanjutan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengemukakan bahwa *customer experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang serta kepuasan pelanggan secara positif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet Dana.

Kata kunci : e-wallet, digital payment, customer experience, kepuasan, Dana.