

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang variabel-variabel yang mampu mempengaruhi tingkat transaksi penggunaan *e-wallet* melalui pengujian kepada variabel fitur aplikasi, kualitas layanan, pemberian promosi, dan citra merek. Transaksi *e-wallet* memanfaatkan teknologi seiring dengan perubahan kebiasaan masyarakat yang gemar berbelanja *online*. Semenjak kepopuleran *e-wallet* tahun 2016-2019, volume dan nominal transaksi *e-money* mengalami persentase peningkatan yang besar. Namun, volume transaksi mengalami penurunan pada tahun 2020 dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2021-2022, meskipun peningkatan tersebut tidak sebesar tahun-tahun sebelumnya. Nominal transaksi pada tahun 2020-2022 secara konsiten mengalami peningkatan, walaupun peningkatan tersebut tidak sebesar tahun 2017-2019. Transaksi *e-wallet* juga telah membantu pencegahan penularan COVID-19, mendorong implementasi sistem QRIS, dan mendukung penyaluran dana bantuan pemerintah pada Program Kartu Prakerja. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan cara mengolah data primer melalui pengisian kuesioner. Populasi penelitian ini adalah para pengguna *e-wallet* di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan mengambil sampel sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobabilitas. Analisis data mempergunakan uji regresi linier berganda, pengujian *koefisien determinasi*, pengujian simultan *F*, dan pengujian parsial *t*. Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa tingkat transaksi penggunaan *e-wallet* dipengaruhi oleh fitur aplikasi, pemberian promosi, dan citra merek secara parsial. Sementara itu, tingkat transaksi penggunaan *e-wallet* tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Kata kunci: fitur, kualitas layanan, promosi, citra merek, transaksi, dan *e-wallet*

ABSTRACT

This research aims to gain knowledge about the variables that can influence the level of e-wallet usage transactions. E-wallet transaction utilize technology along with changes in people's habits who like to shop online. Since the popularity of e-wallet in 2016-2019, volume and nominal value of e-money transaction have experienced a big percentage increase. Volume transaction has decreased in 2020 and increased again in 2021-2022, although the increased was not as big as in previous years. Nominal transaction consistently has increased in 2020-2022, although the increase was not as big as in 2017-2019. E-wallet transaction have helped prevent the transmission of COVID-19, encouraged the implementation of QRIS system, and supported the distribution of aid funds for Pre-Employment Card Program. This research applies quantitative method by processing primary data from filling out the questionnaire. The population are e-wallet users in Daerah Istimewa Yogyakarta by taking samples of 150 people. The sampling technique uses nonprobability. Data analysis uses multiple linear regression testing, determination coefficient testing, F testing, and t testing. The results concludes that the level of e-wallet usage transactions is influenced partially by application features, promotions, and brand image. Meanwhile, the level of e-wallet usage transactions is not influenced by service quality.

Keywords: *features, service quality, promotions, brand image, transaction, and e-wallet.*