

**PERSEPSI KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI *E-WALLET*
DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya**



**USTIZA RISMAN
2017/17134082**

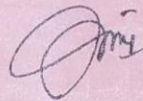
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PERSEPSI KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI *E-WALLET*
DI KOTA PADANG

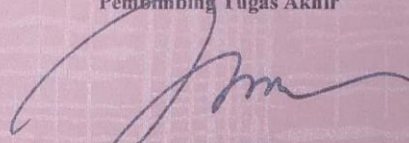
Nama : Ustiza Risman
NIM/TM : 17134082/2017
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP.19751209 199903 2 001

Padang, September 2020
Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Megawati, SE, MM
NIP. 19780610 200812 2 001

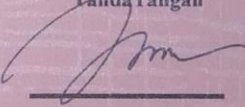
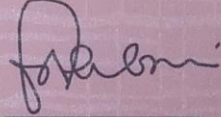
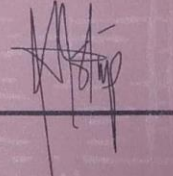
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSEPSI KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI *E-WALLET*
DI KOTA PADANG

Nama : Ustiza Risman
NIM/TM : 17134082/2017
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Oktober 2020

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Megawati, SE, MM	(Ketua)	 _____
Gesit Thabrani, SE, MT	(Anggota)	 _____
Hesti Maria Putri, SS, MM	(Anggota)	 _____

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ustiza Risman
Th. Masuk/NIM : 2017/17134082
Tempat/Tgl. Lahir : Bidar Alam, 10 April 1999
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Bidar Alam, Kecamatan Sangir Jujan, Kabupaten Solok Selatan
Judul Tugas Akhir : Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi *E-Wallet* di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah orang lain.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, September 2020
Yang menyatakan,



Ustiza Risman
NIM. 17134082

ABSTRAK

Ustiza Risman : Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi *E-Wallet* Di Kota Padang

Pembimbing : Megawati, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen pengguna jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen pengguna jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat Kota Padang yang menggunakan aplikasi *e-wallet*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk mengukur banyaknya sampel yang digunakan peneliti menggunakan rumus hair, sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 120 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah menghitung nilai jawaban, mendeskripsikan jawaban responden, dan menganalisis persepsi konsumen untuk mengetahui persepsi konsumen pengguna jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang.

Berdasarkan hasil penelitian persepsi konsumen pengguna jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang ini diketahui bahwa persepsi konsumen terhadap *e-wallet* sangat baik, karena berdasarkan analisis persepsi konsumen dengan penggolongan hasil rata-rata skor dari jawaban kuisisioner pada umumnya memiliki kategori persepsi sangat baik. Pada penelitian ini terdapat dua indikator. Indikator pertama adalah *perceived ease of use*, pada indikator ini umumnya memiliki kategori persepsi sangat baik. Indikator kedua adalah *perceived usefulness*, pada indikator ini umumnya memiliki kategori persepsi sangat baik. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui persepsi konsumen terhadap penggunaan *e-wallet* sangat baik.

Kata Kunci : Persepsi Konsumen, *E-Wallet* dan *Technology Acceptance Model* (TAM)

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi E-Wallet di Kota Padang”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuanberfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk orang tuaku yang mulia ayahanda dan ibunda tercinta yang selalumembantu dan memotivasi baik moril maupun materil, dan doanya kepadapenulis selama ini.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas NegeriPadang.

4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si,Ak,CA,Ph.D. selaku ketua Program Studi DIIIManajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Megawati,SE,MM, selaku pembimbing Tugas Akhir yang telahmemberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai halterutama dalam penyusunan Tugas Akhirini, sehingga penulis dapatmenyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
6. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan program studi DIII FEUNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulisselama diperkuliahan.
7. Untuk adik-adikku yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa agar penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Para sahabat yang selalu memberikan semangatdan dorongan agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir serta motivasiyang sangat berguna bagi penulis.
9. Teman-teman program studi DIII FE UNP khususnya ManajemenPerdagangan angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dan memberikanbanyak motivasi, saran serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikanmenjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang MahaEsa, Amin.

Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, September 2020

Ustiza Risman

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Persepsi Konsumen	10
1. Pengertian Persepsi Konsumen	10
2. Proses Persepsi	11
3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	14
B. Jasa	16
1. Pengertian Jasa	16
2. Klasifikasi Jasa	17
3. Ciri-ciri Jasa.....	18
C. Technology Acceptance Model (TAM)	18
D. Pembayaran Elektronik (E-Payment).....	22
1. Pengertian Pembayaran Elektronik (<i>E-Payment</i>).....	22
2. Jenis <i>E-Payment</i>	23
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	26

A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
C. Rancangan Penelitian.....	26
D. Penentuan Populasi dan Sampel	29
E. Instrumen Penelitian	30
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum <i>E-Wallet</i>	36
1. Pengertian <i>E-Wallet</i>	36
2. Contoh-contoh <i>E-Wallet</i>	37
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	40
1. Hasil Penelitian.....	40
2. Pembahasan	46
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Penggunaan Alat Untuk Akses Internet

Tabel 1.2 Peringkat Aplikasi E-wallet di Indonesia

Tabel 1.3 Identifikasi Masalah Awal Penggunaan E-Wallet di Kota Padang

Tabel 3.1 Daftar Skala Jawaban Pertanyaan

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 Aplikasi E-Wallet yang Sering Digunakan

Tabel 4.6 Kategori yang Dilakukan dengan Menggunakan E-Wallet

Tabel 4.7 Hasil Nilai Jawaban Responden

Tabel 4.8 Penggolongan Skor

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Gambar 2.1 Tahapan Proses Persepsi

Gambar 2.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Gambar 2.3 Technology Acceptance Model

Gambar 2.4 Contoh E-wallet

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Tugas Akhir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan internet saat ini semakin meningkat dan mampu membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan sangat jelas dirasakan yang dulunya mencari informasi melalui surat kabar, radio, televisi namun sekarang segalanya berbasis online dan menggunakan akses internet.

Di era digital yang tidak terlepas dari segala aspek kehidupan saat ini, menjadikan semua pekerjaan terselesaikan dengan cepat dan mudah. Hal ini tentunya tidak terlepas dari kebiasaan manusia yang sangat bergantung pada smartphone. Dengan berbagai kemudahan tersebut, kini smartphone tidak hanya digunakan untuk media komunikasi saja. Penggunaan smartphone kini beralih menjadi perangkat multifungsi yang bisa membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perkembangan teknologi ini membuat seluruh aktivitas berubah menjadi serba instan. Internet sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, telah menyebar dan berkembang pesat dalam segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia, ini menyebabkan jumlah pengguna internet semakin meningkat dari tahun ke tahun di Indonesia.



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber : APJII,2019

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa pengguna internet selalu meningkat dari tahun ke tahun di Indonesia. Dilihat dari hasil riset APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) yang dilakukan dari tahun 2018 sampai awal tahun 2019, ditemukan adanya pertumbuhan jumlah pengguna internet dari tahun sebelumnya. Bisa disimpulkan dari total populasi penduduk RI yang berjumlah 261,16 juta jiwa, 64,8% diantaranya terhubung ke jaringan internet.

Untuk dapat terhubung ke internet, diperlukan perangkat yang dapat menunjang *user* mengakses internet. Berdasarkan hasil survey APJII yang menyatakan bahwa 93,3% pengguna internet menggunakan internet melalui

smartphone sebagai media mengakses internet setiap hari. Hal ini disebabkan smartphone lebih praktis dan mudah dibawa kemanapun dan kapanpun.

Alat atau Device yang digunakan	Persentase penggunaan setiap hari
Smartphone	93,9%
Laptop	17,2%
Komputer Desktop	9,6%
Tablet	5,2%

Tabel 1.1 Persentase Penggunaan Alat Untuk Akses Internet

Sumber : APJII,2019

Penyedia layanan operator seluler melakukan berbagai inovasi untuk memudahkan para pelanggan. Menyadari bahwa smartphone merupakan kebutuhan dan selalu dibawa oleh masyarakat selain dompet, maka para pelaku bisnis melakukan inovasi dengan menggabungkan fungsi ponsel dengan dompet, pada akhirnya muncullah layanan pembayaran *e-wallet* atau dompet digital. *E-wallet* adalah layanan uang elektronik berbasis server yang dapat diakses dengan menggunakan smartphone dengan metode pembayaran Scan QR (Wijayhanti, 2019). *E-wallet* ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran, pembelian barang atau jasa, transfer dan layanan lainnya melalui ponsel pengguna tersebut.

Pembayaran elektronik (*e-payment*) terdiri dari dua macam yaitu, *e-wallet* dan *e-money*. *E-wallet* adalah bentuk uang yang disimpan secara elektronik didalam

sistem yang telah terkoneksi dengan internet. Contohnya, GoPay, DANA, OVO, Sakuku, dan LinkAja. *E-money* yaitu produk *stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. Contohnya, e-Toll Card, Indomaret Card, GazCard, BCA Flazz, BNI TapCash, BRI BRIZZI, dan lain-lain. Jadi, perbedaannya adalah *e-money* merupakan uang elektronik yang berbasis chip yang ditanamkan pada sebuah kartu, sedangkan *e-wallet* adalah uang elektronik yang berbasis pada server atau berbentuk aplikasi yang ada pada smartphone.

Peringkat Aplikasi *E-wallet* di Indonesia

Rank	Nama Aplikasi <i>E-wallet</i>	Perusahaan Penerbit
1	GoPay	PT. Dompot Anak Bangsa (d/h PT MV Commerce Indonesia)
2	OVO	PT. Visionet Internasional
3	DANA	PT. Espay Debit Indonesia Koe
4	LinkAja	PT. Fintek Karya Nusantara
5	Jenius	PT. Bank BTPN Tbk
6	Go Mobile	PT. Bank CIMB Niaga Tbk
7	Isaku	PT. Inti Dunia Sukses
8	Sakuku	PT. Bank Central Asia Tbk
9	Doku	PT. Nusa Satu Inti Artha
10	Paytren	PT. Veritra Sentosa Internasional

*Tabel 1.2 Peringkat Aplikasi *E-wallet* di Indonesia*

Sumber : iprice.co.id 2019

Berdasarkan data diatas, aplikasi *e-wallet* dengan pengguna aktif terbanyak di Indonesia tiga besarnya diduduki oleh GoPay, OVO, dan DANA. Perusahaan-perusahaan penyedia layanan aplikasi *e-wallet* tersebut sudah tidak asing lagi bagi masyarakat, karena ketiganya selalu memberikan tawaran menarik kepada konsumen.

Dilihat dari kondisi saat ini yang mana sudah banyak orang yang mau bertransaksi *cashless* menggunakan *e-wallet* dengan segala kemudahan dan manfaat, menandakan bahwa dompet elektronik diterima dengan sangat baik, terutama oleh masyarakat perkotaan. Di Kota Padang sendiri sudah banyak yang mendukung pembayaran dengan *e-wallet*. Saat ini transaksi non tunai dengan *e-wallet* tidak hanya dapat dilakukan di mall, supermarket, dan *outlet franchise* besar saja melainkan sudah merambah ke toko kecil, swalayan, SRC, hingga UMKM lainnya. Dengan begitu masyarakat kota Padang akan semakin ingin menggunakan *e-wallet* karena mereka dapat melakukan pembayaran non tunai di banyak tempat. Sehingga transaksi yang awalnya hanya dilakukan dengan uang tunai pun mulai bergeser ke non tunai dengan *e-wallet*.

Disamping itu Padang sebagai kota pendidikan, didukung dengan infrastruktur yang memadai dari keberadaan puluhan perguruan tinggi, termasuk tiga universitas negeri terkemuka diluar pulau Jawa yang menyelenggarakan program sarjana dan pascasarjana dengan populasi yang besar mencapai 396.367 mahasiswa (BPS Kota Padang, 2016) dengan 6.310 mahasiswa pascasarjananya

(BAK Unand, UNP, UIN Imam Bonjol, 2017). Selain itu Padang sebagai ibukota provinsi Sumatera Barat merupakan pusat sektor industri, perdagangan dan jasa. Sebagai sentral perniagaan kota ini didukung oleh sejumlah pusat perbelanjaan modern dan pasar-pasar tradisional. Perekonomian yang berfokus pada sektor industri, perdagangan dan jasa. Melihat saat ini semakin berkembangnya teknologi membuat sistem pembayaran di kota Padang beralih menggunakan pembayaran berbasis online salah satunya adalah pembayaran menggunakan *e-wallet*.

Tabel 1.3 Identifikasi Masalah Awal Penggunaan *E-Wallet* di Kota Padang

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Menggunakan <i>e-wallet</i> sangat memudahkan saya dalam melakukan aktifitas transaksi	0	0	1	4	25
2	Saya percaya bahwa memberikan informasi pribadi pada aplikasi <i>e-wallet</i> sepenuhnya aman	4	3	13	10	0
3	Kemungkinan kesalahan yang akan terjadi pada sistem <i>e-wallet</i> rendah	2	1	11	16	0
4	Layanan atau merchant <i>e-wallet</i> masih terbatas	0	0	2	26	2
5	Saya percaya keamanan uang pada aplikasi <i>e-wallet</i> terjamin walaupun lama tidak digunakan	0	0	14	16	0
Jumlah		6	4	41	72	27

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020.

Berdasarkan identifikasi masalah awal diatas, menunjukkan bahwa jawaban dengan kategori Sangat Setuju berjumlah 27, kategori Setuju berjumlah 72,

kategori Kurang Setuju berjumlah 41, kategori Tidak Setuju berjumlah 4, dan kategori Sangat Tidak Setuju berjumlah 6. Hasil identifikasi masalah awal diatas menunjukkan bahwa kategori jawaban dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator pernyataan nomor 4(Layanan atau *merchant e-wallet* masih terbatas). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempunyai hambatan ketika ingin bertransaksi menggunakan *e-wallet* karena masih kurangnya *merchant-merchant* atau toko yang menerapkan sistem pembayaran menggunakan *e-wallet*.

Melihat adanya hambatan tersebut, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian karena penulis menyadari bahwa persepsi seseorang akan mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan layanan *e-wallet* tersebut.

Berdasarkan fenomena dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi *E-Wallet* di Kota Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana persepsi konsumen terhadap penggunaan jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap penggunaan jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan ilmu pengetahuan. Pengalaman dan wawasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan bahan yang dibahas, serta berguna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan penyedia layanan *e-wallet* untuk mempertahankan dan mengembangkan layanan dompet digital secara kreatif serta efektif dan efisien, sehingga dapat mendorong minat konsumen untuk bertransaksi *cashless* menggunakan *e-wallet*.

3. Manfaat Akademis

Sebagai referensi dan informasi dalam penelitian selanjutnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen pengguna jasa aplikasi *e-wallet* di Kota Padang sangat baik, karena berdasarkan analisis persepsi konsumen dengan penggolongan hasil rata-rata skor dari jawaban kuisisioner pada umumnya memiliki kategori persepsi sangat baik. Penggolongan hasil rata-rata skor jawaban kuisisioner pada indikator *perceived ease of use* pada umumnya memiliki kategori persepsi sangat baik, yang artinya pengguna *e-wallet* di Kota Padang merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*. Dan hasil dari nilai pernyataan *perceived usefulness* pada umumnya memiliki kategori persepsi sangat baik, yang artinya pengguna *e-wallet* di Kota Padang merasakan manfaat dari aplikasi *e-wallet*. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat persepsi konsumen sangat baik terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor yang harus dilakukan perbaikan bagi perusahaan *e-*

wallet dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan meningkatkan kemudahan penggunaan *e-wallet* dan manfaat penggunaan *e-wallet* sebagai metode pembayaran non tunai.

2. Menambah *merchant* atau rekan usaha yang menawarkan pembayaran via *e-wallet*, agar penggunaan *e-wallet* dapat terus berkembang dan tersebar hingga ke setiap wilayah, terutama di wilayah Padang dan sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaroso, D.L.(2011). Building A Research Model For Mobile Wallet Consumer Adoption. *Jurnal Of Theoretical And Applied Electronic Commerce Research*, 7 (1),94-110.
- APJII. (2019). *Penetrasi & Profil Perilaku Pegguna Internet Indonesia*. Buletin APJII Edisi-40.
- Arisandy, Desy. 2004. Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Pabrik Keramik “Ken Lila Production” Di Jakarta, *Jurnal Psyche*, 1 (2).
- Dana FAQ, “Apa itu DANA ?,” DANA FAQ[Online]. Available : <https://dana.id/faq> [Accessed: 10-Aug-2020]
- Devita. (2019). Siapa Aplikasi E-wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia?. Diakses melalui <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-diindonesia/pada> 23 Juli 2020 pukul 16.00 WIB
- Doku FAQ, “Apa itu Aplikasi Doku ?,” Doku FAQ.[Online]. Available : <http://52.220.101.69/id/konsumen/faq>[Accessed: 10-Aug-2020]
- Freddy Rangkuti, 2004, Riset Pemasaran, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- GoPay Help, “Apa itu GoPay ?”, GoPay Help, [Online]. Available : <https://www.gojek.com/help/gopay/apa-itu-go-pay/>[Accessed: 10-Aug-2020]
- Helmiawan, Muhammad Agreindra, Fidi Supriadi dan Fathoni Mahardika. (2019). Analisis Kesiapan Penggunaan Sistem Otomatisasi Proses Skripsi (SOTOPROPSI) Dengan Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Interkom* Vol. 14 No. 3, 12-21.
- i.saku FAQ, “Apa itu Aplikasi i.saku ?,” i.saku FAQ.[Online]. Available : <https://www.klikindomaret.com/bantuan/isaku-mypoin#i.saku-4>[Accessed: 10-Aug-2020]
- Jenius FAQ, “Apa itu Aplikasi Jenius ?,” Jenius FAQ.[Online]. Available : [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Jenius\(aplikasi\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Jenius(aplikasi)) [Accessed: 10-Aug-2020]