

**PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI, *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET*  
DANA DI PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**ABIDATUN KAMILAH**

**NIM. 4120152**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI, *E-SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET*  
DANA DI PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**ABIDATUN KAMILAH**

**NIM. 4120152**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abidatun Kamilah

NIM : 4120152

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Promosi, *E-service quality* terhadap Loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Abidatun Kamilah

4120152

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Abidatun Kamilah

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

*c.q.* Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **Abidatun Kamilah**

NIM : **4120152**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Promosi, *E-service quality* terhadap Loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 20 Mei 2024

Pembimbing,

  
**Muhammad Taufiq Abadi, M.M**

NIP. 19910828 201903 1 007



## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : Abidatun Kamilah  
NIM : 4120152  
Judul : Pengaruh Kemudahan, Promosi, *E-Service Quality*  
Skripsi Terhadap Loyalitas Pengguna E-wallet DANA Di  
Pekalongan  
Dosen Pembimbing : Muhammad Taufiq Abadi, M.M

Telah diujikan pada hari Jum`at tanggal 28 Juni 2024 dan dinyatakan  
LULUS serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

**Mohammad Rosyada, M.M**  
NIP. 198607272019031006

Penguji II

**Singgih Setiawan, M.M**  
NIP. 199309182020121014

Pekalongan, 08 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H**  
NIP. 197502201999032001

## MOTTO

“Aku tidak setabah itu, aku hanya percaya akan setiap do`a yang di langitkan  
tidak akan kembali sia-sia”



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Bapak Ali Rosyidi yang sangat saya cintai dan saya sayangi yang selalu mendukung, memberi nasehat, dan semangat serta mendo`akan kelancaran dalam menjalani pendidikan sehingga putrinya dapat menyelesaikan pendidikan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kalian berdua di Akhirat. Aamiin.

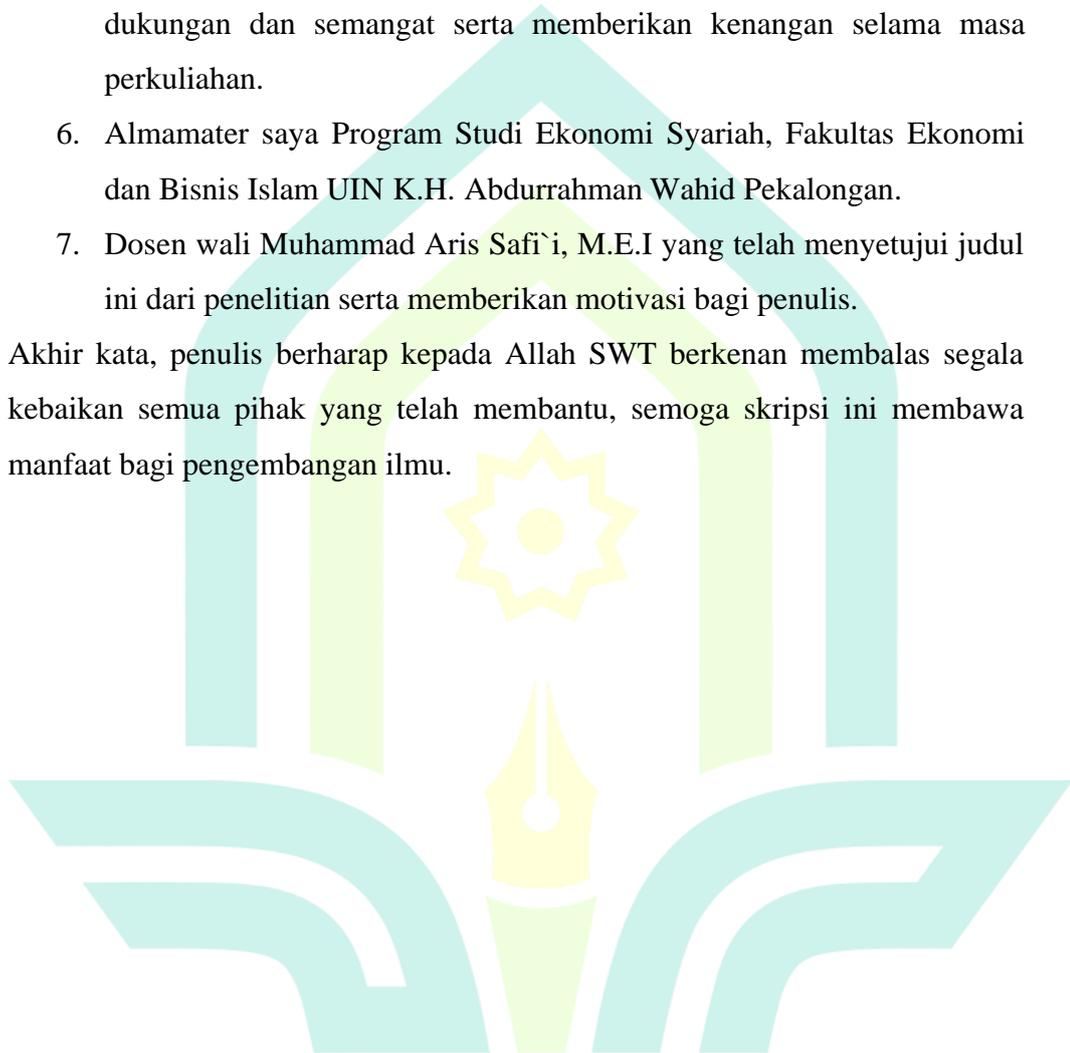
Almarhumah ibu Sumiyati. Seseorang yang biasa saya panggil ibu yang sangat saya cintai, dan saya sayangi. Kepergianmu membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada. Ragamu memang sudah tak disini dan tidak bisa aku jangkau tapi sampai saat ini ibu tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Ibu Alhamdulillah saya sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum ibu benar-benar pergi. Terima kasih sudah menghantarkan saya berada di tempat ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang tertatih sendiri tanpa ibu temani lagi. Semoga Allah SWT melapangkan kuburmu dan menempatkan ibu ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT. Aamiin.

2. Kepada cinta kasih keempat saudara saya. Mukhammad Zamah Sari, Alfian Hidayat, S.Pd.,M.Pd. Brigadir Farikhul Aziz, dan Ilham Rozaqi. Terima kasih atas segala do`a, usaha, material serta motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
3. Terima kasih kepada diri saya sendiri Abidatun Kamilah atas segala kerja keras dan semangatnya, sehingga tidak pernah menyerah dalam

mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga saya tetap rendah hati, karena awal dari semuanya.

4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Muhammad Taufiq Abadi, M.M yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta memberikan kenangan selama masa perkuliahan.
6. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Dosen wali Muhammad Aris Safi'i, M.E.I yang telah menyetujui judul ini dari penelitian serta memberikan motivasi bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



## ABSTRAK

### **ABIDATUN KAMILAH. PENGARUH KEMUDAHAN, PROMOSI, *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA E-WALLET DANA DI PEKALONGAN.**

Teknologi dompet elektronik (e-wallet) telah mengubah transaksi keuangan dengan meningkatkan keamanan dan efisiensi. DANA, salah satu e-wallet terkemuka di Indonesia, memfasilitasi berbagai transaksi non-tunai, seperti belanja online, pembayaran di toko, dan pengisian pulsa. Penelitian ini meneliti pengaruh kemudahan penggunaan, promosi, dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap loyalitas pengguna DANA di Pekalongan.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode asosiatif kausal dengan pendekatan korelasional, dan data dikumpulkan melalui kuesioner dari 96 responden yang dipilih secara purposive sampling. Hasil menunjukkan bahwa kemudahan, promosi, dan *e-service quality* masing-masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna DANA di Pekalongan. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan layanan dan promosi untuk mempertahankan loyalitas pengguna dalam pasar e-wallet yang kompetitif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kemudahan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan 2) Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan 3) *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan 4) Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kemudahan, promosi, *E-service quality* terdapat pengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Promosi, *E-Service Quality*, Loyalitas

## ABSTRACT

### **ABIDATUN KAMILAH. THE INFLUENCE OF CONVENIENCEN, PROMOTION, E-SERVICE QUALITY ON THE LOYALTY OF DANA E-WALLET USERS IN PEKALONGAN.**

*E-wallet technology has revolutionized financial transactions by enhancing security and efficiency. DANA, one of the leading e-wallets in Indonesia, facilitates various cashless transactions, such as online shopping, in-store payments, and mobile top-ups. This study examines the influence of ease of use, promotions, and e-service quality on user loyalty towards DANA in Pekalongan.*

*This quantitative research employs a causal associative method with a correlational approach. Data was collected through questionnaires from 96 respondents selected using purposive sampling. The results indicate that ease of use, promotions, and e-service quality each significantly affect user loyalty. Simultaneously, these three variables also significantly impact user loyalty towards DANA in Pekalongan. These findings underscore the importance of enhancing services and promotions to maintain user loyalty in the competitive e-wallet market.*

*The results of this research show that 1) Convenience has a negative and insignificant influence on the loyalty of DANA e-wallet users in Pekalongan 2) Promotion has a positive and significant influence on the loyalty of DANA e-wallet users in Pekalongan 3) E-service quality has a positive and significant influence on the loyalty of DANA e-wallet users in Pekalongan 4) Simultaneous test results show that the variables of convenience, promotion, E-service quality have an influence on the loyalty variable of DANA e-wallet users in Pekalongan.*

*Keywords: Convenience, Promotions, E-Service Quality, Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Muhammad Taufiq Abadi, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Pengguna e-wallet DANA di Pekalongan dan seluruh pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

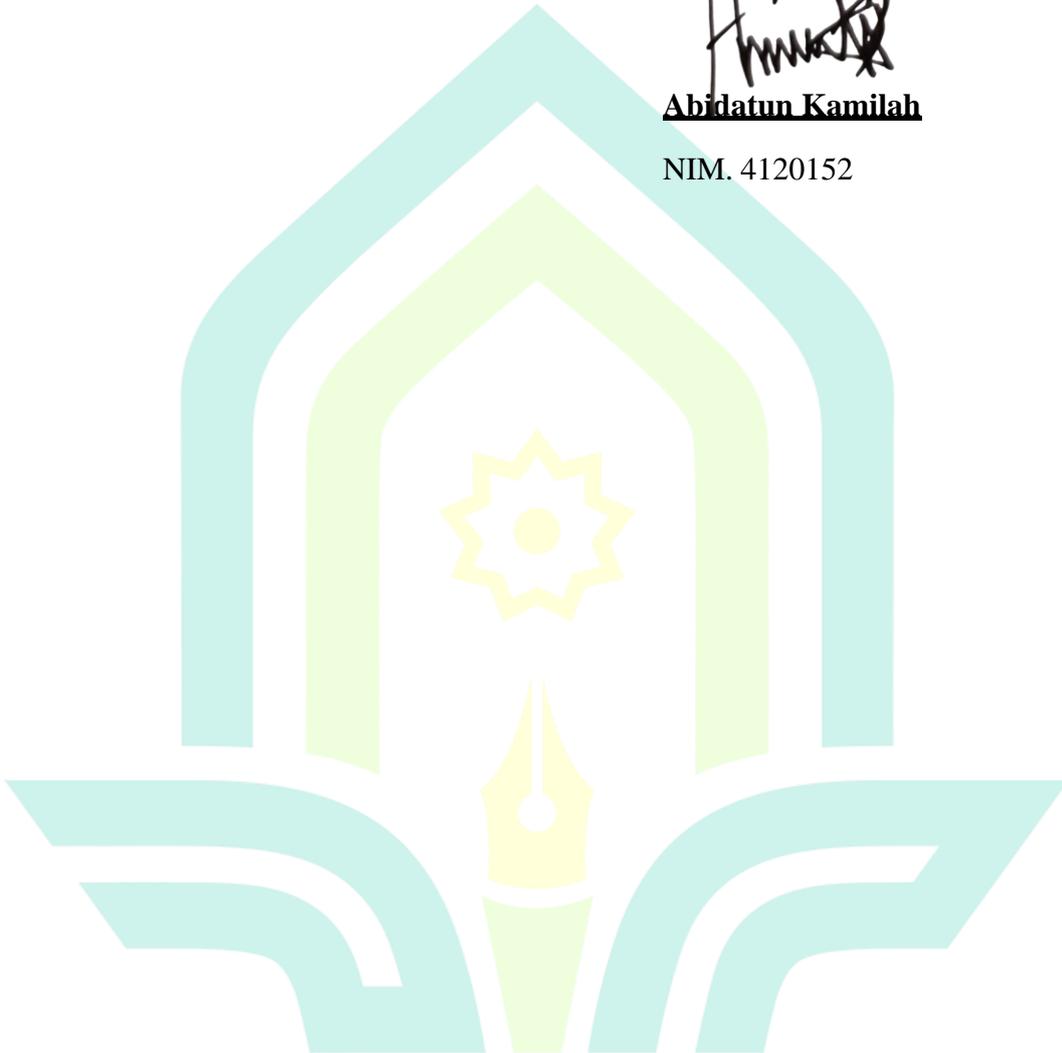
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 20 Mei 2024



**Abidatun Kamilah**

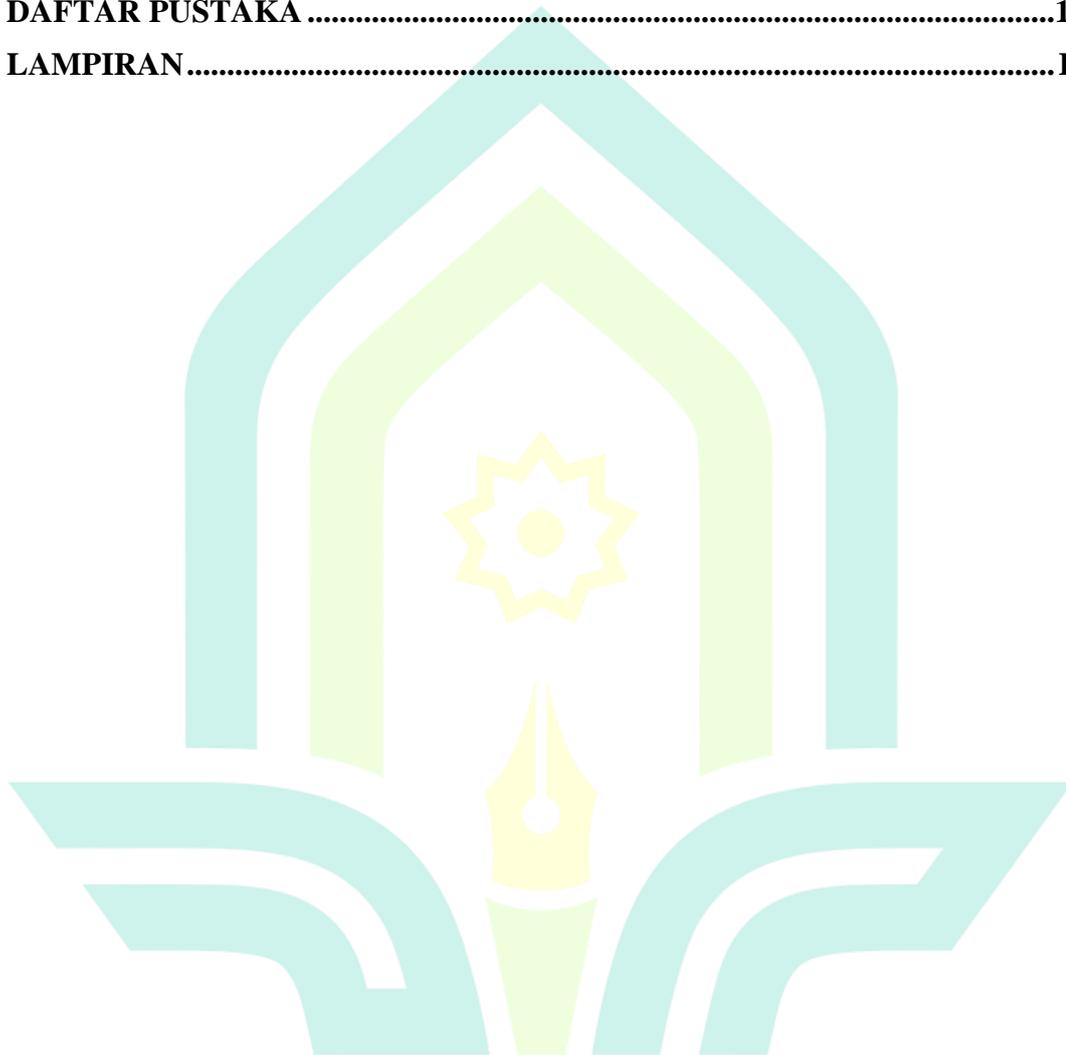
NIM. 4120152



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITER</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
C. Kerangka Berfikir .....	35
D. Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Metode Penelitian.....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51

B.	Karakteristik Responden .....	53
C.	Data .....	56
D.	Pembahasan .....	68
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>74</b>
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>I</b>



## PEDOMAN TRANSLITER

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      ditulis      *fātimah*

#### 4. *Syaddad* (*tasydid*, *geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbanā</i>
البر	ditulis	<i>al-barr</i>

#### 5. Kata sandang (*artikel*)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidinah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البيدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

#### 6. Huruf Hamzah

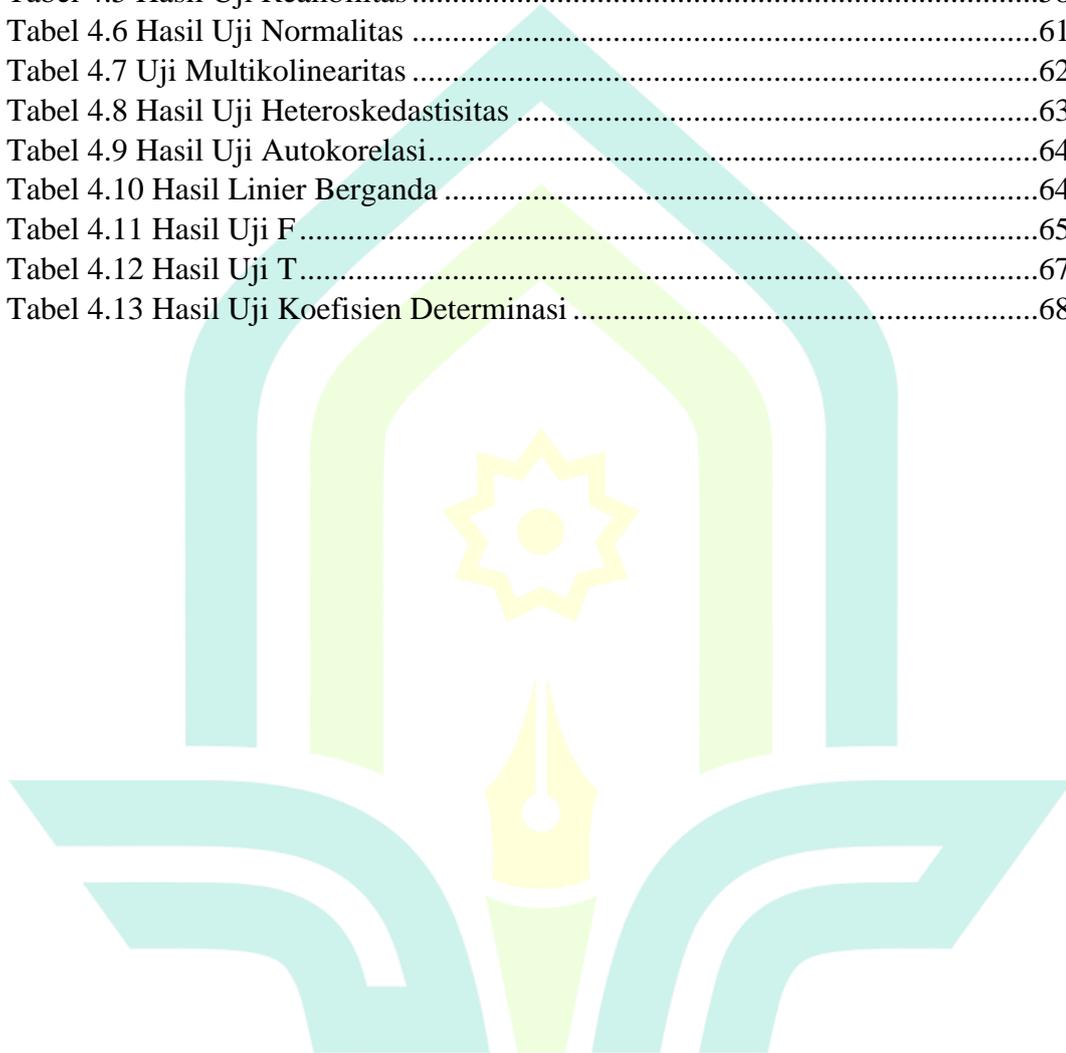
Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/').

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Oprasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.4 Uji Validitas Kemudahan.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas .....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 4.10 Hasil Linier Berganda .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	68



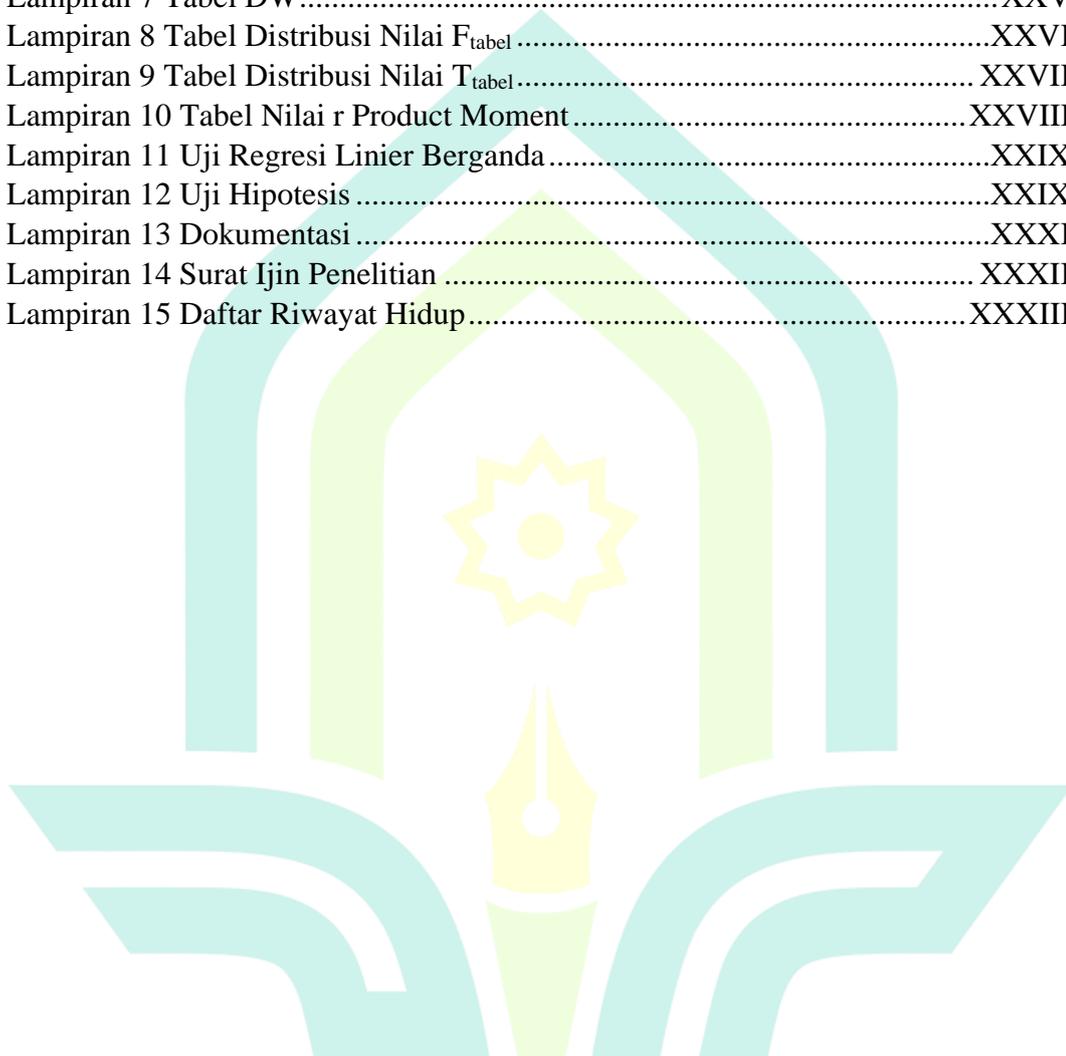
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4. 1 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	60
Gambar 4. 2 Grafik Normal Plot.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	II
Lampiran 2 Data Responden .....	VIII
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner.....	XII
lampiran 4 Identitas Responden .....	XVIII
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	XIX
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	XXIII
Lampiran 7 Tabel DW.....	XXV
Lampiran 8 Tabel Distribusi Nilai $F_{tabel}$ .....	XXVI
Lampiran 9 Tabel Distribusi Nilai $T_{tabel}$ .....	XXVII
Lampiran 10 Tabel Nilai $r$ Product Moment.....	XXVIII
Lampiran 11 Uji Regresi Linier Berganda.....	XXIX
Lampiran 12 Uji Hipotesis .....	XXIX
Lampiran 13 Dokumentasi .....	XXXI
Lampiran 14 Surat Ijin Penelitian .....	XXXII
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXIII



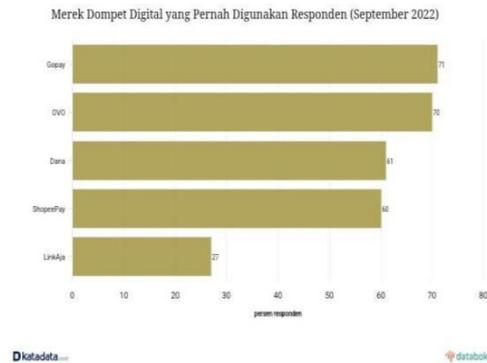
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

E-wallet telah mengadopsi bagaimana cara bertransaksi keuangan dilakukan dengan memberikan tingkat keamanan dan efisiensi yang tinggi. Saat ini DANA merupakan salah satu dari dompet digital modern di bidang penyediaan layanan keuangan yang mengubah transaksi tradisional menjadi transaksi online atau dikenal cashless society. Dalam masyarakat cashless, sebagian besar masyarakat memilih membayar non tunai dibandingkan Uang tunai (Hati, 2019). DANA dapat digunakan untuk bertransaksi online oleh semua kalangan umur, selain itu, di era saat ini, DANA dalam bentuk dompet digital sangat dibutuhkan. Transaksi dengan DANA dapat dilakukan dimana saja misalnya di toko, restoran, pembayaran belanja online. Seiring berkembangnya teknologi informasi, DANA harus terus memberikan layanan yang memungkinkan transaksi online lengkap. Transaksi digital atau online sudah menjadi bagian kehidupan masyarakat modern. Aplikasi yang baik adalah yang dapat memuaskan penggunanya dengan layanan yang diberikannya. Karena itulah tujuan dari aplikasi DANA. Berikut penulis sajikan data pengguna dompet digital September 2022.

Gambar 1.1  
Pengguna Dompet Digital



Sumber: (sumberkatadata; ahdiat, 2023)

Menurut Laporan Outlook Industri Dompet Digital 2023 Insight Asia, 1.300 penduduk perkotaan yang diteliti, 74 % menggunakan dompet digital. Sekitar 61% menggunakan beberapa aplikasi dompet digital secara bersamaan. E-wallet yang banyak digunakan adalah Gopay dengan tingkat pengguna 71 %. Namun Gopay bersaing sangat kuat dengan OVO dengan pangsa pasar pengguna hingga 70%. Sementara itu, grafik menunjukkan bahwa jumlah pengguna platform dompet digital lain seperti DANA, ShopeePay, dan LinkAja mengalami penurunan. Insight Asia menemukan bahwa mayoritas (79%) responden yang menggunakan dompet digital menggunakan platform tersebut untuk melakukan pembelian online. “Teknologi keuangan dompet elektronik dengan kode QR akan meningkatkan, kehidupan masyarakat memungkinkan akses yang lebih besar terhadap operasional yang efisien,” menurut peneliti Insight Asia dalam sebuah laporan. “Hanya merek yang mampu memenuhi kebutuhan komunitas fintech dan secara konsisten menepati janjinya yang akan

mampu mendominasi pasar di masa depan,” Insight asia melakukan peneliti pada bulan September 2022 terhadap 1.300 orang berusia 18-55 tahun.

Di pasar e-wallet yang semakin kompetitif, loyalitas pengguna telah menjadi faktor penting kesuksesan bisnis. Loyalitas terhadap pelanggan telah berkembang menjadi fokus utama bagi para profesional diberbagai bidang seperti bisnis dan industri. Hal ini didasarkan pada pemahaman konsep sudut pandang pelanggan itu sendiri yang berkembang menjadi sebuah taktik untuk memaksimalkan keuntungan dalam dunia bisnis. Setiap bisnis, aktivitas pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Loyalitas adalah keselarasan prestasi kerja atau hasil akhir dengan harapan pelanggan, yang merupakan ciri khas setiap individu dari prestasi kerja atau hasil akhir dengan harapan pelanggan. Akibatnya, kepuasan merupakan hasil perbedaan antara jenis pekerjaan yang dilakukan hasil, seseorang sesuai dengan nilai – nilainya.

DANA adalah dompet digital yang sangat populer serta penting bagi bisnis dan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor berbeda, termasuk kualitas layanan digital. *E-service quality* merujuk pada tingkat dimana dompet digital memberikan layanan yang sesuai atau melampaui ekspektasi pengguna dalam konteks online. Ini melibatkan beberapa aspek termasuk kecepatan transaksi, keamanan, ketersediaan layanan pelanggan, antarmuka pengguna, dan banyak lagi. Dalam konteks DANA, konteks ini mungkin tepat karena pengguna ingin merasa nyaman dan percaya diri saat melakukan perdagangan ataupun bertransaksi.

Saat ini persaingan teknologi sangat pekat, promosi salah satu yang dapat digunakan untuk mempertahankan agar tetap digunakan. Menurut Laksana,2019, promosi merupakan suatu komunikasi antara konsumen dengan produsen, didasarkan pada informasi yang akurat dan bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku konsumen yang tidak biasa, membiasakan mereka dengan produk, dan memberi tahu mereka tentang merek.

Dompot digital DANA memfasilitasi berbagai transaksi keuangan termasuk pembayaran tagihan, transfer uang, belanja online dan banyak lagi. Namun yang menjadi pertanyaan adalah sejauh mana kontribusi kemudahan penggunaan E-wallet seperti DANA terhadap loyalitas pengguna. Pada penelitian jurnal Jimmba yang hasilnya bahwa kemudahan tidak mempengaruhi keputusan penggunaan (aprilia, 2022). Segala aspek kehidupan, berbelanja kini dapat dengan mudah dilakukan tanpa keluar rumah. Begitu pula dengan membayar barang online melalui e-wallet kini bisa mempermudah segala masalah dalam hidup serta bisa dipastikan bahwa e-wallet juga aman. Hati-hati dengan dompet digital, karena pelanggan tidak bertatap muka sehingga berujung penipuan maka dari itu kenyamanan dan keamanan mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam memilih e-wallet.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh adanya gap pada penelitian sebelumnya. Menurut penelitian Rema Novyantri dan Maya Setiawardani (2021), bahwa *e-service quality* secara signifikan mempengaruhi loyalitas

pengguna. Semakin baik *e-service quality* semakin besar loyalitas pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pentingnya kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan berdampak terhadap loyalitas pengguna. Penelitian dari Osca Rabella Welles (2021), yang menemukan bahwa faktor promosi mempengaruhi keputusan penggunaan secara parsial. Penelitian ini juga menemukan bahwa promosi memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pengguna. Di simpulkan bahwa apabila promosinya menarik dan membuat konsumen paham maka konsumen akan puas dan menggunakan aplikasi DANA sehingga promosi pengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Kemudian berdasarkan penelitian Desi Wahyuningsih, Lia Nirawati (2022), menemukan bahwa faktor kemudahan secara keseluruhan berdampak tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA. Hasil penelitian yang dilakukan disarankan agar pihak perusahaan lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik kedepannya seperti layanan customer support agar lebih cepat merespon permintaan permasalahan atau keluhan pengguna sehingga dapat teratasi terselesaikan. Penelitian dari Edi Setiawan, Erwan Sutrisno (2023), menunjukkan antar variabel berpengaruh positif serta signifikan. Temuan ini disimpulkan bahwa apabila variabel independen (kemudahan, promosi, *e-service quality*) memiliki keterkaitan dengan variabel dependen (loyalitas pengguna), sehingga kemudahan, promosi, *e-service quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA

Berdasarkan pada fenomena yang terjadi selain transaksi secara online mampu memberikan kemudahan, promosi dan *E-service quality* peneliti hanya mengambil subjek penelitian ini dipekalongan, untuk membuktikan apakah di pekalongan transaksi online menggunakan e-wallet DANA sudah familiar. Dari uraian diatas Penulis ingin mengangkat topik ini dengan memilih Judul “Pengaruh Kemudahan, Promosi dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet DANA di Pekalongan”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan?
3. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan?
4. Bagaimana kemudahan, promosi, *e-service quality* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan?

### **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah ini ditunjukkan supaya cakupan penelitian menjadi lebih terarah, jelas dan menghindari lingkungan yang terlalu luas yang dapat menyempurnakan penelitian. Untuk itu penulis membatasi penelitian masalah pada penelitian ini, yakni:

1. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Loyalitas pengguna e-wallet DANA.

2. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kemudahan, promosi, serta *E-service quality*.
3. Subyek penelitian ini merupakan populasi yang melakukan transaksi menggunakan e-wallet DANA yang ada di Pekalongan.

#### **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis pengaruh Kemudahan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan.
- b. Menganalisis pengaruh promosi terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan
- c. Menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan.
- d. Menganalisis bagaimana kemudahan, promosi, serta *e-service quality* berpengaruh secara Simultan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan.

##### 2. Manfaat Penelitian

###### a. Manfaat Teoritis

Memberikan pemahaman umum tentang pentingnya hal khusus mengenai kemudahan, promosi serta *E-service quality* terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan.

###### b. Manfaat Praktis

- 1). Bagi Penulis

Sebagai preferensi pengguna e-wallet DANA yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

2). Bagi UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Memberikan tambahan daftar referensi tambahan faktor yang berdampak pada pengguna e-wallet DANA, serta sumber daya dan dorongan untuk kemajuan ilmu pengetahuan teknologi dan bahan wacana baru bagi akademis.

3). Bagi DANA

DANA dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna, yang berdampak positif pada reputasi dan pertumbuhan perusahaan. Dengan memahami dan memenuhi ekspektasi pengguna.

**E. Sistematika Pembahasan**

**BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang uraian mengenai Latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian serta Sistematika pembahasan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Berisi teori-teori yang peneliti gunakan sebagai Landasan teori, Kerangka berfikir, Telaah pustaka serta Hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai Metode penelitian serta Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menganalisis dan Pembahasan mengenai pertanyaan yang disebutkan di Rumusan masalah.

#### **BAB V PENUTUP**

Bagian Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran, dimana Kesimpulan berisikan penjelasan lebih singkat mengenai hasil penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

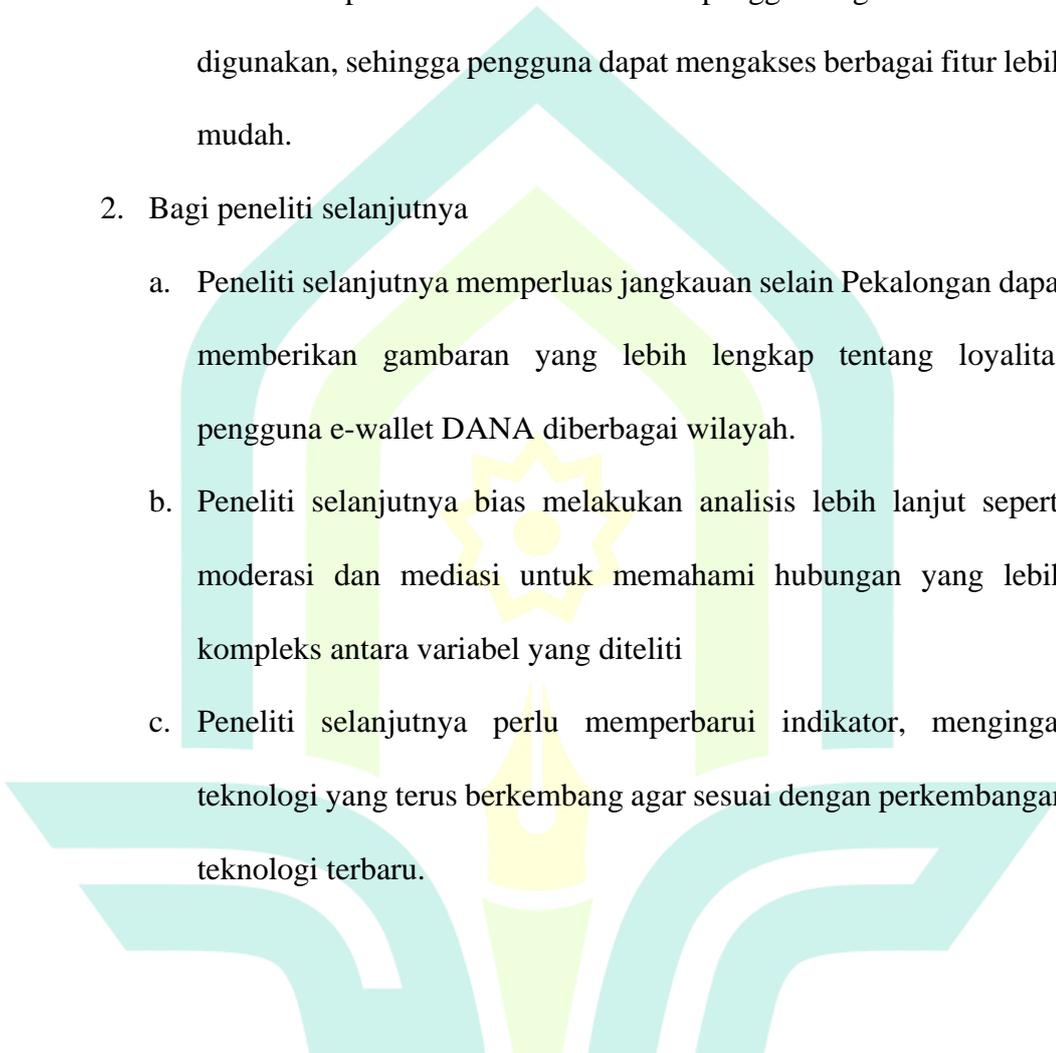
#### **A. Kesimpulan**

Berikut hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kemudahan, promosi, *E-service quality* terhadap loyalitas pengguna :

1. Hasil pengujian secara parsial variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan dengan nilai signifikansi  $X_1$  sebesar  $0.356 > 0.05$ .
2. Dari hasil pengujian secara parsial variabel promosi terdapat pengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan dengan nilai signifikansi  $X_2$  sebesar  $0.00 < 0.05$ .
3. Dari hasil pengujian secara parsial variabel *E-service quality* terdapat pengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan dengan nilai signifikansi  $X_3$  sebesar  $0.00 < 0.05$
4. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kemudahan, promosi, *E-service quality* terdapat pengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna e-wallet DANA di Pekalongan dengan nilai  $R^2$  sebesar 0.657 yang berada pada kategori kuat karena  $> 0.67$

#### **B. Saran**

1. Bagi DANA
  - a. Mengimplementasikan teknologi terbaru untuk meningkatkan fitur dan fungsionalitas aplikasi, menjaga daya saing dipasar modal
  - b. Memperkuat sistem keamanan untuk melindungi data dan transaksi pengguna dari ancaman siber

- c. Memastikan aplikasi selalu tersedia dan berjalan secara lancar, mengurangi waktu henti dan meningkatkan kecepatan transaksi
  - d. Memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan promosi yang ditawarkan tanpa prosedur yang rumit
  - e. Terus memperbaiki desain antarmuka pengguna agar lebih mudah digunakan, sehingga pengguna dapat mengakses berbagai fitur lebih mudah.
2. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Peneliti selanjutnya memperluas jangkauan selain Pekalongan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang loyalitas pengguna e-wallet DANA diberbagai wilayah.
  - b. Peneliti selanjutnya bias melakukan analisis lebih lanjut seperti moderasi dan mediasi untuk memahami hubungan yang lebih kompleks antara variabel yang diteliti
  - c. Peneliti selanjutnya perlu memperbarui indikator, mengingat teknologi yang terus berkembang agar sesuai dengan perkembangan teknologi terbaru.
- 

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023, Agustus Jumat). *Merek Dompot Digital Yang Pernah Digunakan Responden (September 2022)*. Retrieved From Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/surveipengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Andi Arini Syahidah, M. F. (2023). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 37-38.
- Andi Arini Syahidah, M. F. (2023). *Jurnal Sisfokom*, 36-39.
- Aprilia, R. W. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fotur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Dikabupaten Kebumen. *Jimmba*, 400.
- Bahri, S. (N.D.). Hukum Promosi Produk. *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Surabaya*, 141-142.
- Bob Simon Silalahi\*1, F. J. (2022). Analisis Service Quality Pada Aplikasi Dana Berdasarkan Sudut. *Jurnal Teika*, 122.
- Dana. (2023). *Dana*. Retrieved From [www.dana.id](http://www.dana.id): <https://www.dana.id/about>
- Desi Wahyuningsih□, L. N. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas. *Jurkami*, 436=438.
- Edo Fernando, M. F. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Eservice Quality Terhadap. *Kwik Kian Gie*, 5.
- Fatah1), K. (2022). *Jurnal Neraca*, 53.
- Fauzi\*, N. R. (2019). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Kualitas Layanan Terhadap. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 1129.
- Felien Putri Tunggadewi1, H. P. (2023). Pengaruh Promosi Dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 351-353.
- Hati. (2019). Pengaruh Fenomena Cashless Society Terhadap Gaya Hidup Dikalangan Mahasiswa. *Unj*, 16
- Hutauruk1\*, S. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Brand. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 343-344.

- Ibrahim\*, A. (2022). Analisis Pengaruh Sosial Crm Terhadap Loyalitas Customer Pada. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 917.
- Irawati1, T. (2019). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis. *Accounting Information Systems And Information Technology Business Enterprise*, 108.
- Juhria1\*, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce. *Jurnal Manajemen*, 56-58.
- Kbbi. (2021-2023). *Ebta Setiawan*. Retrieved From Kbbi: <https://kbbi.web.id/>
- Lalu Agustino, U. I. (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. *Kindai*, 403.
- M. Adjie Pangestu, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Pengguna Dompet Digital E-Wallet Ovo Dikota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*.
- Mahendri1, W. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship. *Journal Of Business And Management*, 81-83.
- Marhaendra1, A. N. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan. *Journal Of Digital Business And Management*, 85-86.
- Milani1\*, G. A. (2023). Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan, Dan Sikap Terhadap. *Journal Of Multidisciplinary Studies*, 267.
- Mohamad Zaenal Arifin. (2022). Pemasaran Syariah Dalam Perspektif Hadits Dan Aplikasinya. *Madani Syariah*, 86-92.
- Nadhilah1), A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan. *Prosiding Snam Pnj*.
- Novyantri1, R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan. *International Journal Administration*, 51.
- Ocsa Rabella Weles, A. F. (2021). Analisis Pengaruh Periklanan Media Elektronik. *Jurnal Informatika*, 168-170.
- Pahri Fahlevi\*), A. O. (2019). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 104.

- Paishal Padilah. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Bauran Promosi, Dan Brand Awareness Terhadap. *E-Proceeding Of Management*, 3711-3712.
- Playstore. (2023). *Danadompert Digital Indonesia*. Indonesia: Pt Epay Debit Indonesia Koe.
- Pradesya, R. (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 119-122.
- Pratiwi, K. (2022). Strategi Penelitian. *Stei*.
- Puja Kesuma, N. (2023). Minat Menggunakan E-Wallet Dana Di Kalangan Mahasiswa Di. *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 698.
- Retnawati, H. (2017). Teknik Pengambilan Sampel. *Fmipa Pend. Matematika Uny*.
- Risma Weti Aprilia<sup>1</sup>, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 401-402.
- Rusbianti<sup>1\*</sup>, M. A. (2023). E-Wallet Dan Perilaku Konsumsi Islam (Studi Pada Masyarakat Kota Surabaya). *Jiei*, 517.
- Safarudin<sup>1</sup>, A. (2020). Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Generasi Z. *Irons*, 1074.
- Saskia Firdha Aurelia Putri<sup>1\*</sup>, N. M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Etrust Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal.Feb.Unmul*, 465-466.
- Silaen<sup>1</sup>, E. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-Wallet Dan *Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia*, 3.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: R&D.
- Sugiyono. (2020). Variabel Penelitian. *Unpas*.
- Sugiyono. (2022). Variabel Penelitian. *Unpas*.
- Sutrisno, E. S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Penjualan Terhadap. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 131-133.
- Tafsirweb. (N.D.). *Surat Al-Baqarah Ayat 188*. Retrieved From Tafsirweb: <https://tafsirweb.com/699-surat-al-baqarah-ayat-188.html>

## Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

### RIWAYAT HIDUP PENULIS

#### A. IDENTITAS

Nama : Abidatun Kamilah  
Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 08 April 2002  
Alamat Rumah : Desa Jajarwayang, Rt 07/Rw 02, Kec.Bojong, Kab.  
Pekalongan  
Nomor handphone : 085602809770  
Email : [abidatunkamilah0804@gmail.com](mailto:abidatunkamilah0804@gmail.com)  
Nama Ayah : Ali Rosyidi  
Pekerjaan Ayah : Tidak Bekerja  
Nama Ibu : Sumiyati  
Pekerjaan Ibu : -

#### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD :SD N 01 Jajarwayang
2. SMP :SMP N 2 Bojong
3. SMA :SMA N 1 Bojong

Pekalongan, 20 Mei 2024



Abidatun Kamilah