

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CASHBACK
DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP
PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)

Pada Program Sarjana Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Disusun Oleh:

SITI NURHALIZAH

NIM. 2282133099

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H /2026 M**

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)

Pada Program Sarjana Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

SITI NURHALIZAH

NIM. 2282133099

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H /2026**

ABSTRAK

SITI NURHALIZAH, NIM: 2282133099, ” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON.

Hubungan erat Generasi-Z dengan teknologi terkini berdampak pada kehidupan sehari-hari mereka, yang pada gilirannya memengaruhi kebiasaan belanja mereka. Generasi-Z cenderung lebih berorientasi pada konsumsi dalam hal belanja online karena kemajuan teknologi dan kemudahan akses internet. Dengan fokus pada Generasi-Z di kota Cirebon, penelitian ini berupaya mengkaji dampak Kualitas pelayanan, promosi dan cashback terhadap kemampuan pengelolaan keuangan pribadi Generasi-Z . Karena Generasi-Z adalah kelompok yang paling terbiasa dengan teknologi digital dan layanan keuangan berbasis aplikasi, mereka dipilih sebagai topik penelitian.

Sebanyak 101 responden yang menggunakan layanan ShopeePay di Kota Cirebon yang diberikan kuesioner *Google Forms* untuk diisi sebagai bagian dari pendekatan kuantitatif studi ini yang menggunakan metode survei. Analisis dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 22.

Berdasarkan temuan studi, kemampuan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap pengelolaan keuangan pribadi Generasi-Z. Promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan keuangan pribadi Generasi-Z. Cashback secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan keuangan pribadi Generasi-Z. Dan, Kualitas Pelayanan,promosi dan cashback secara silmutan berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan pribadi Generasi-Z pada penggunaan *Shopeepay*

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi,Cashback, Pengelolaan Keuangan Generasi-Z, E-wallet



ABSTRACT

SITI NURHALIZAH, NIM: 2282133099, "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND CASHBACK IN THE USE OF E-WALLET (SHOPEEPAY) ON PERSONAL FINANCE MANAGEMENT OF GEN-Z IN THE CITY OF CIREBON."

The close relationship of Generation Z with the latest technology affects their daily lives, which in turn influences their shopping habits. Generation Z tends to be more consumption-oriented in terms of online shopping due to technological advancements and easy internet access. Focusing on Generation Z in the city of Cirebon, this study aims to examine the impact of service quality, promotions, and cashback on Generation Z's personal financial management ability. Because Generation Z is the group most accustomed to digital technology and app-based financial services, they were chosen as the research subject. A total of 101 respondents who use ShopeePay services in the city of Cirebon were given Google Forms questionnaires to fill out as part of this study's quantitative approach using a survey method. The analysis was conducted using IBM SPSS version 22.

Based on the study findings, the quality of service ability partially does not have a significant effect on the personal financial management of Generation Z. Promotion partially has a significant effect on the personal financial management of Generation Z. Cashback partially has a significant effect on the personal financial management of Generation Z. And, service quality, promotion, and cashback simultaneously affect the personal financial management of Generation Z in using ShopeePay.

Keywords: Service Quality, Promotion, Cashback, Financial Management of Generation-Z, E-wallet



الملخص

سيتى نورهاليزا، رقم الطالب: 2282133099، "تأثير جودة الخدمة، الترويج والاسترجاع النقدي في استخدام المحفظة الإلكترونية (شوبى باي) على إدارة المالية الشخصية لجيل زد في مدينة جيريبون

العلاقة الوثيقة بين جيل زد والتكنولوجيا الحديثة تؤثر على حياتهم اليومية، وهو ما يؤثر بدوره على عادات التسوق لديهم. يميل جيل زد إلى التركيز أكثر على الاستهلاك فيما يخص التسوق عبر الإنترنت بسبب التقدم التكنولوجي وسهولة الوصول إلى الإنترنت. مع التركيز على جيل زد في مدينة سيريبون، تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير جودة الخدمة، والعروض الترويجية، والاسترداد النقدي على قدرة جيل زد على إدارة الشؤون المالية الشخصية. ونظرًا لأن جيل زد هو المجموعة الأكثر اعتيادًا على التكنولوجيا الرقمية والخدمات المالية على Google القائمة على التطبيقات، فقد تم اختيارهم كموضوع للدراسة. وقد تم توزيع استبيان عبر نموذج في مدينة سيريبون، كجزء من النهج الكمي لهذه الدراسة التي ShopeePay مشاركون يستخدمون خدمة 101. النسخة 22 IBM SPSS تستخدم طريقة المسح. وقد تم إجراء التحليل باستخدام برنامج

استنادًا إلى نتائج الدراسة، نجد أن قدرة جودة الخدمة جزئيًا لا تؤثر بشكل كبير على إدارة المالية الشخصية لجيل زد. أما الترويج جزئيًا فيؤثر بشكل كبير على إدارة المالية الشخصية لجيل زد. كذلك، الاسترداد النقدي جزئيًا يؤثر بشكل كبير على إدارة المالية الشخصية لجيل زد. وأخيرًا، فإن جودة الخدمة والترويج والاسترداد ShopeePay النقدي معًا تؤثر على إدارة المالية الشخصية لجيل زد عند استخدام

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الترويج، استعادة النقود، الإدارة المالية لجيل زد، المحفظة الإلكترونية



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET
(SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN
PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)

**Pada Program Sarjana Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam**

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Oleh :

Siti Nurhalizah

NIM. 2282133099

Pembimbing :

Pembimbing 1



Mariyah Ulfah, M.E., Sy.

NIP. 198008052023212022

Pembimbing 2



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 1973030420071001002

Mengesahkan
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 1973030420071001002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

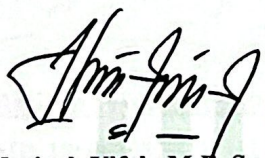
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan serta koreksian penulisan skripsi saudara **SITI NURHALIZAH**. NIM: 2282133099, dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON"**. Kmami berpendapat bahwa skripsi di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (EBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui :

Pembimbing 1



Mariyah Ulfah, M.E., Sy.

NIP. 198008052023212022

Pembimbing 2



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 197303042007101002

Mengetahui :

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 197303042007101002

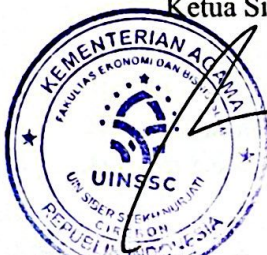
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON”** oleh **SITI NURHALIZAH. NIM: 2282133099**, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Pada Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah:

Ketua Sidang



Ridwan Widagdo. S.E., M.Si
NIP. 197303042007101002

Sekretaris Sidang

Abdul Muiz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si. Ph.D
NIP. 198708272019031009

Penguji I

Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP. 197308061999032003

Penguji II

Yati Haryati, M.Sc
NIP. 198902032019032009

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nurhalizah

NIM : 2282133099

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 30 Oktober 2001

Alamat : Ds. Astana Gg. Sillamira RT 08 RW 02,
Kecamatan Gunungjati, Kabupaten Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON"** beserta isi didalamnya merupakan benar hasil karya penulis sendiri, seluruh ide, pendapat, serta materi berasal dari sumber lain yang telah dikutip dengan penulisan referensi sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, penulis siap menanggung viiiisiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada penulis sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya penulisan ini.

Cirebon, 01 Mei 2026

Saya yang menyatakan,



SITI NURHALIZAH

NIM. 22821330999

PERSEMBAHAN

Dengan segala keikhlasan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT., Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Allah yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah, karunia dan kesempatan untuk menempuh ilmu lebih tinggi.
2. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak dan Mamahku tersayang untuk mereka saya ucapkan terimakasih untuk semua dukungan, doa, saran juga bimbingan yang tidak berhenti setiap waktu maupun suka dan duka. Dengan adanya penelitian saya berharap dapat menjadi kebanggaan Bapak dan Mamah serta mampu bermanfaat untuk banyak orang.
3. Kepada Kakak kandung saya satu-satunya yaitu Sonia Agnes dan keluarga besar dari Bapakku tersayang dan Mahahku tersayang, terimakasih sudah memberi motivasi dan dukungan secara penuh dengan nasehat yang begitu berguna bagi penulis untuk selalu berusaha disetiap keadaan dan terus meraih cita-cita.
4. Untuk Sahabatku yang paling aku sayangi yaitu, Dasini, Ainun Mutmainah dan Fitri Ramadhani, terimakasih dariku untuk kalian yang selalu mendukung, memotivasi, mengkritik dan menasehati saya disetiap proses yang penulis alami.
5. Untuk teman seperjuangan saya di perkuliahan, Renata Fairuz Azizah, Khalifah Nur Cahyani, serta teman-teman seperjuangan Jurusan Akuntansi Syari'ah D angkatan 2022, terimakasih untuk semua proses yang dialami dan berhasil kita lalui bersama-sama selama perkuliahan baik suka maupun duka.
6. Untuk teman-teman KKN saya Nurul Oktaviani, Salamah Bahariani, Salsa Rindi Kawilarang dan Siti Jumaiyah terimakasih ada doa, dukungan, motivasi serta bantuan dalam bentuk apapun.
7. Untuk calon suamiku Alif Dwiki Ramadhan sayangku, terimakasih kamu adalah pendukung setia dan penyemangat terbesar dalam setiap langkah

penulis. Kehadiranmu selalu menjadi energi bagi penulis, menemani dalam suka maupun duka dalam menyelesaikan tugas ini.

8. Tidak lupa saya ucapkan kepada diriku sendiri yang sudah menyelesaikan tugas ini dengan baik, atas usaha, kerja keras serta keuletan dalam setiap tantangan selama membuat penelitian ini. Perjuangan melawan rasa takut, malas, serta kesibukan yang padat atas semua pekerjaan yang lain, dan dapat mengusahakan serta memperbaiki diri sehingga tugas akhir yaitu skripsi perkuliahan S-1 dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu



MOTTO

وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْيِسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ ﴿٨﴾

”... dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir ”

(Q.S AL- YUSUF AYAT 87)

*” Perang telah usai,aku bisa pulang, kubaringkan panah dan berteriak
MENANG!”*

(Nadin Amizah)

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving”

(Albert Einstein)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SINGKAR
BYEKH MURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Siti Nurhalizah lahir di Cirebon pada hari Selasa, 30 Oktober 2001. Penulis merupakan anak ke-dua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Siin dan Ibu Narwanci. Penulis beralamat di Ds. Astana Blok Sangulara RT 008/RW 002, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Tahun 2008-2014 MI Syarif Hidayatullah Kabupaten Cirebon.
2. Tahun 2014-2017 MTs Negeri 1 Kota Cirebon
3. Tahun 2017-2020 SMK Farmasi Muhammadiyah 1 Kota Cirebon.
4. Tahun 2022-2026 Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menempuh program Pendidikan Strata-1 (S1) pada program studi akuntansi Syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan Menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON ”.**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik baiknya. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Semoga dalam penulisan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,PROMOSI DAN CASHBACK DALAM PENGGUNAAN E-WALLET (SHOPEEPAY) TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN PRIBADI GEN-Z KOTA CIREBON"** mampu memberikan manfaat bai pembaca, pihak akademik, non akademik, dan khususnya untuk diri sendiri.

Sebuah pencapaian yang besar bagi penulis karena dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu dan didukung dari keluarga, sahabat dan berbagai pihak lainnya.

Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Ridwan Widagdo, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah serta selaku dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan pertimbangan yang sangat membantu bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Abdul Muiz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah.
5. Ibu Mariyah Ulfah, M.E.,Sy.selaku dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, saran dan pertimbangan yang sangat membantu bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE. M.Si selaku dosen penguji 1 yang sudah memberikan masukan,saran dan juga pemahaman yang mendalam terkait revisian skripsi ini.
7. Ibu Yati Haryati, M.Sc selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan,arahan dan saran dan juga pemahaman yang mendalam terkait revisian skripsi ini.
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan dedikasi xii dan ilmu selama penulis menempuh Pendidikan pada jurusan Akuntansi Syariah.
9. Seluruh staff dan subagian akademik, staff administrasi, serta petugas perpustakaan di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk dapat memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihal akademis dan non akademis terkhusus akademis Akuntansi Syariah.

Cirebon, 01 Mei 2026

Penyusun,

SITI NURHALIZAH

NIM.2282133099

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
الملخص.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Toeri.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data	36

C. Transformasi Data Ordinal ke Interval dengan <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	37
D. Populasi Penelitian	38
E. Operasional Variabel	39
F. Teknik Pengujian Instrumen.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan Penelitian	62
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73
KUESIONER PENELITIAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitain Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	48
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan.....	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Aplikasi <i>Shopeepay</i>	50
Tabel 4.6 Karakteristik Status Responden Sebagai Pengguna Layanan Aplikasi <i>ShopeePay</i>	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (t)	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (F).....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran Digital yang Paling Banyak Digunakan saat Belanja Online.....	4
--	---

