

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET*
DENGAN KEAMANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS DI KOTA CIREBON)**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi Syariah
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh :

TITA SITI FATIMAH

NIM : 2486050010

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M / 1448 H

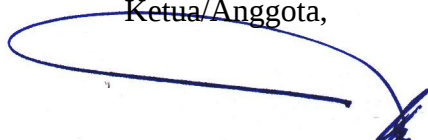
LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DENGAN KEAMANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS DI KOTA CIREBON)

Telah diujikan pada tanggal 29 Juni 2026 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah (M.E)

Dewan Penguji :

Ketua/Anggota,



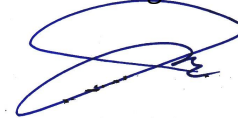
Prof. Dr. Ilman Nafi'a, M. Ag
NIP. 197212201998031004

Sekretaris/Anggota,



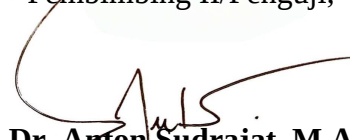
Dr. H. Akhmad Khalimy, S.H., M.Hum
NIP. 197405192014111001

Pembimbing I/Penguji,



Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004

Pembimbing II/Penguji,



Dr. Anton Sudrajat, M.A
NIP. 198307212020121001

Penguji Utama,



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI.
NIP. 197405192014111001

Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M. Ag
NIP. 197212201998031004

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENGUNA E-WALLET DENGAN KEAMANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS DI KOTA CIREBON)**

Disusun oleh :

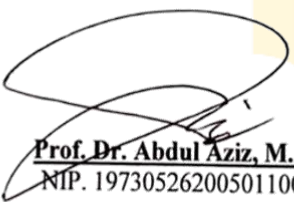
TITA SITI FATIMAH

NIM 2486050010

Telah disetujui pada tanggal 4 Juni 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

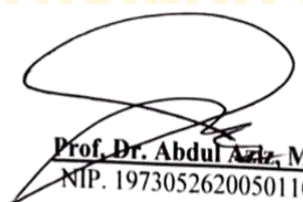

Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004


Dr. Anton Sudrajat, M.A
NIP. 198307212020121001

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

Ketua Prodi,


Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TITA SITI FATIMAH

NIM : 2486050010

Jenjang Program : Magister

Program Studi : Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah **ASLI** hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati disertai kesiapan untuk bertanggungjawab atas segala resiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 4 Juni 2026

Yang menyatakan,



Tita Siti Fatimah

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Direktur Pascasarjana

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis saudara/i Tita Siti Fatimah, NIM: 2486050010 dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet Dengan Keamanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Kota Cirebon)”**. Kami berpendapat bahwa tesis tersebut di atas sudah dapat diajukan pada ujian siding tesis paoda program studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

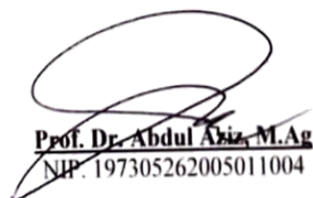
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 4 Juni 2026

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004


Dr. Anton Sudrajat, M.A
NIP. 198307212020121001

ABSTRAK

Tita Siti Fatimah. NIM : 2486050010. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna *E-wallet* Dengan Keamanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Kota Cirebon). 2026.

Teknologi terus berinovasi, mengubah gaya hidup manusia, termasuk cara mereka dalam bertransaksi. Kemudahan transaksi, kecepatan proses, dan fitur keamanan menjadi alasan utama masyarakat beralih dari pembayaran tunai ke pembayaran digital. Namun, dibalik promosi dan kualitas layanan yang menjadi faktor loyalitas pengguna *e-wallet*, aspek keamanan dalam penggunaan menjadi perhatian penting, meskipun pengguna merasa terbantu dengan berbagai promosi dan kualitas layanan, keamanan dalam transaksi digital menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* dengan keamanan sebagai variabel intervening (studi kasus di kota Cirebon).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan pengambilan menggunakan teknik sampling insidental. Teknis analisis menggunakan PLS (Partial Least Square) dengan bantuan aplikasi smart PLS 4.0. Teknik analisis yang digunakan yaitu perancangan model outer atau pengukuran model dan perancangan model struktural atau inner model.

Hasil penelitian pengaruh secara langsung menunjukkan bahwa promosi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* (P-value sebesar 0,036 dan T-Statistik sebesar 2,095), kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* (P-value sebesar 0,000 dan T-Statistik sebesar 5,623), promosi berpengaruh terhadap keamanan (P-value sebesar 0,000 dan T-Statistik sebesar 3,842), kualitas layanan berpengaruh terhadap keamanan pengguna (P-value sebesar 0,000 dan T-Statistik sebesar 6,716) dan keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna (P-value sebesar 0,831 dan T-Statistik sebesar 0,214). Dan hasil penelitian pengaruh secara tidak langsung menunjukkan bahwa promosi terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* di kota Cirebon melalui keamanan tidak berpengaruh (P-value sebesar 0,834 dan T-Statistik sebesar 0,210) dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* di kota Cirebon melalui keamanan tidak berpengaruh (P-value sebesar 0,841 dan T-Statistik sebesar 0,201). promosi dan kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* di Kota Cirebon, sedangkan keamanan tidak berperan sebagai variabel intervening. Dalam kerangka TAM menekankan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, serta TPB yang menyoroti sikap positif terhadap promosi dan layanan sebagai faktor dominan. Dalam perspektif ECT, loyalitas terbentuk ketika ekspektasi terhadap promosi dan kualitas layanan sesuai dengan pengalaman aktual, sementara keamanan hanya berfungsi sebagai prasyarat dasar tanpa memengaruhi loyalitas secara signifikan.

Kata Kunci : *E-wallet, Promosi, Kualitas Layanan, Loyalitas, Keamanan*

ABSTRACT

Tita Siti Fatimah. NIM: 2486050010. **The Effect of Promotion and Service Quality on *E-wallet* User Loyalty with Security as an Intervening Variable (Case Study in Cirebon City). 2026.**

Technology keeps innovating, changing human lifestyles, including the way they make transactions. The ease of transactions, speed of process, and security features are the main reasons people switch from cash payments to digital payments. However, behind the promotions and service quality that contribute to *e-wallet* user loyalty, security in usage becomes an important concern. Even though users feel helped by various promotions and service quality, security in digital transactions is an aspect that cannot be ignored by users. This study aims to analyze the influence of promotions and service quality on *e-wallet* user loyalty with security as an intervening variable (case study in the city of Cirebon).

This research was conducted using a quantitative approach, with data collection done through questionnaires. The sampling technique used is nonprobability sampling with accidental sampling. The analysis technique used is PLS (Partial Least Square) with the help of the Smart PLS 4.0 application. The analysis technique includes designing the outer model or measurement model and the structural or inner model.

The direct effect results show that promotions affect *e-wallet* user loyalty (P-value of 0.036 and T-Statistic of 2.095), service quality affects *e-wallet* user loyalty (P-value of 0.000 and T-Statistic of 5.623), promotions affect security (P-value of 0.000 and T-Statistic of 3.842), service quality affects user security (P-value of 0.000 and T-Statistic of 6.716), and security does not affect loyalty (P-value of 0.831 and T-Statistic of 0.214). The indirect effect results show that promotions on *e-wallet* user loyalty in Cirebon through security have no effect (P-value of 0.834 and T-Statistic of 0.210) and service quality on *e-wallet* user loyalty in Cirebon through security also has no effect (P-value of 0.841 and T-Statistic of 0.201). Promotions and service quality directly influence *e-wallet* user loyalty in Cirebon City, while security does not act as an intervening variable. In the TAM framework, it emphasizes perceived usefulness and ease of use, while TPB highlights positive attitudes toward promotions and services as dominant factors. From the ECT perspective, loyalty is formed when expectations of promotions and service quality align with actual experiences, while security only serves as a basic prerequisite without significantly affecting loyalty.

Keywords : *E-wallet, Promotions, Service Quality, Loyalty, Security*

RIWAYAT HIDUP



Nama : Tita Siti Fatimah
 TTL : Cirebon, 05 November 1999
 Jenis kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Nama bapak : H. Ansor (Alm)
 Nama Ibu : Hj. Yeyet Sri mulyati
 No. Hp : 085703133160
 E-mail : titasitifatimah17@gmail.com
 Alamat: Kampung Mandiingin, Desa Durajaya,
 Greged, Cirebon

Riwayat Pendidikan

- ❖ SDN 1 Durajaya
- ❖ SDN 1 Karang Tawang
- ❖ SMPN 1 Kuningan
- ❖ PONPES MTS Al-Mutawally Kuningan
- ❖ PONPES MA Al-Mutawally Kuningan
- ❖ S1 Jurusan Akuntansi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- ❖ S2 Program Studi Ekonomi Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
 SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP

Hasbunallah wa ni'mal wakiil

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Menjadi lebih baik, satu langkah setiap hari.

Learning, serving and growing.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, syukur selalu atas limpahan rahmat-Nya, kekuatan, kesehatan dan kemudahan yang telah diberikan sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

1. **Kedua orang tua tercinta.** Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, serta perjuangan yang tiada henti. Untuk *Appa*, terima kasih atas doa, pengorbanan, dan nasihat yang selalu menjadi pedoman dalam hidup saya. Semoga Allah SWT menempatkanmu di sisi terbaik-Nya. Untuk *Mamah*, terima kasih atas doa, pengorbanan, serta nasihat yang senantiasa menguatkan dan menuntun langkah saya.. Tesis ini dengan penuh cinta saya persembahkan sebagai wujud bakti, rasa hormat, dan ungkapan terima kasih yang tidak akan pernah mampu saya balas sepenuhnya.
2. **Keluarga tercinta.** Terima kasih atas segala dukungan, doa, dan semangat yang selalu mengiringi setiap langkah saya. Kebersamaan dan dorongan yang kalian berikan menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan perjalanan panjang ini.
3. **Para Dosen Pascasarjana UIN SSC.** Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, saya menyampaikan terima kasih yang mendalam atas segala ilmu, bimbingan, serta arahan yang telah diberikan sepanjang proses studi ini. Setiap nasihat, motivasi, dan teladan yang Bapak dan Ibu dosen berikan telah menjadi bekal berharga dalam membentuk karakter, integritas, dan semangat pengabdian saya sebagai seorang akademisi. Secara khusus, saya menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan

berharga dalam penyusunan tesis ini. Nasihat, koreksi, dan dorongan yang diberikan tidak hanya memperkaya kualitas penelitian, tetapi juga menumbuhkan sikap disiplin, ketekunan, dan rasa tanggung jawab dalam diri saya.

4. **Sahabat ilmu dan teman seperjuangan di Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Angkatan 2024.** Dengan penuh rasa syukur, saya menyampaikan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang senantiasa kita bagikan sepanjang perjalanan studi ini. Diskusi, kerja sama, serta saling menguatkan dalam menghadapi berbagai tantangan akademik telah menjadi pengalaman berharga yang memperkaya proses pembelajaran saya.
5. **Kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini.** Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, serta kontribusi yang telah diberikan. Setiap dorongan semangat, arahan, dan pertolongan, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah menjadi bagian penting yang mengiringi langkah saya hingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. **Kepada diri sendiri.** Terima kasih atas keteguhan hati, kesabaran, dan kerja keras yang telah mengiringi setiap langkah dalam menyelesaikan perjalanan panjang ini. Terima kasih telah bertahan di tengah tantangan, menjaga semangat ketika lelah, dan tetap berkomitmen hingga akhir. Tesis ini menjadi bukti nyata dari dedikasi dan keyakinan yang telah ditanamkan, sekaligus pengingat bahwa setiap perjuangan akan selalu bermakna. Untuk calon suami yang belum hadir dalam kehidupan saya. Terima kasih atas doa-doa yang kelak akan terucap, atas kesabaran yang akan kita jalani bersama, dan atas harapan yang masih tersimpan. Meski belum bertemu, saya percaya Allah SWT telah menyiapkan waktu terbaik untuk pertemuan itu. Semoga Allah SWT mempertemukan kita pada saat yang tepat, dengan niat yang suci, dan dalam ikatan yang diridai-Nya. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna *E-wallet* Dengan Keamanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Kota Cirebon)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah (M.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

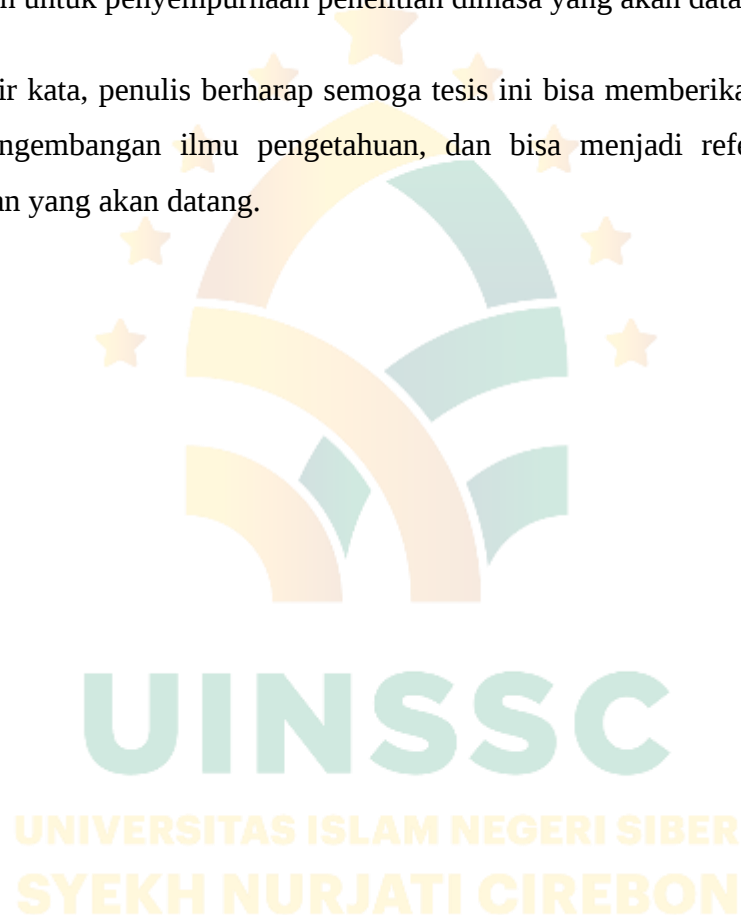
Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon beserta seluruh jajaran pimpinan universitas.
2. Prof. Dr. Ilman Nafi’a, M.Ag, selaku Direktur Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon beserta seluruh jajaran.
3. Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag sebagai Dosen Pembimbing I dan Dr. Anton Sudrajat, M.A sebagai Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmu, pelayanan, serta dukungan selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, terimakasih atas doa-doa dan dukungan yang telah diberikan.
7. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, serta semangat untuk menyelesaikan tesis ini

8. Sahabat ilmu teman angkatan 2024 pascasarjana prodi ekonomi syariah yang telah kebersamai dalam proses perjuangan akademik ini hingga selesai.
9. Seluruh pihak-pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penulisan tesis ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dengan segala keterbatasannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk penyempurnaan penelitian dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini bisa memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dan bisa menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTTO HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pemikiran (<i>Theoritical Framework</i>).....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	41
E. Sumber data.....	43
F. Definisi Operasional.....	44
G. Instrumen Penelitian.....	45

H. Teknis Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	82
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	92



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR TABEL

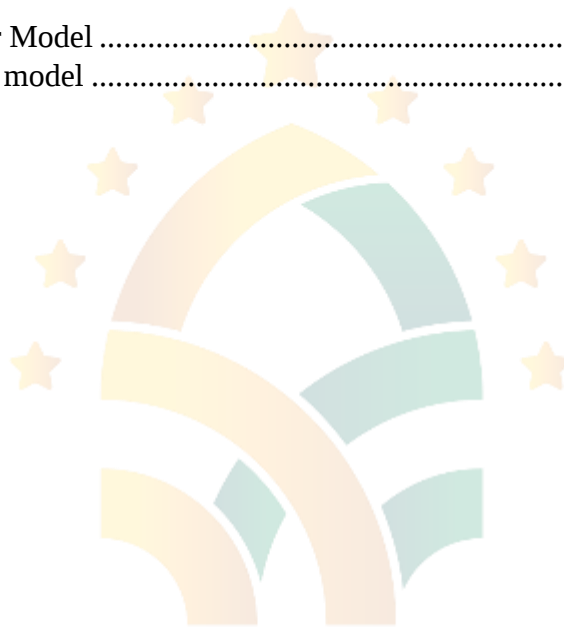
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Tingkat Kepercayaan	42
Tabel 3. 2 Definsi Operasional.....	44
Tabel 3. 3 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Jenis pekerjaan Responden	52
Tabel 4. 4 Jenis <i>E-wallet</i> Responden	54
Tabel 4. 5 Variabel Promosi	55
Tabel 4. 6 Variabel Kualitas Layanan.....	57
Tabel 4. 7 Variabel Loyalitas	58
Tabel 4. 8 Variabel Keamanan.....	60
Tabel 4. 9 Outer Loading	63
Tabel 4. 10 Outer Loading Setelah Dieliminasi.....	64
Tabel 4. 11 Nilai AVE	65
Tabel 4. 12 Cross Loading	66
Tabel 4. 13 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	67
Tabel 4. 14 R-square	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Bootstrapping	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Bootstrapping	71

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Responden yang Menggunakan <i>E-wallet</i>	1
Gambar 1. 2 Jenis Pembayaran Digital	2
Gambar 2. 1 Bauran Promosi	19
Gambar 2. 2 Media In Direct Marketing.....	20
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4. 1 Outer Model	63
Gambar 4. 2 Inner model	69



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Grafik 4. 2 Usia Responden	51
Grafik 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden.....	53
Grafik 4. 4 Jenis <i>E-wallet</i> Responden.....	54



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**