

**PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN
FITUR KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

CHOLIS NUROKHMAN

NIM. 1608203038



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 1441 H / 2020 M

ABSTRAK

CHOLIS NUROKHMAN. NIM 1608203038 "PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*", 2020.

Kepuasan konsumen merupakan penilaian yang diberikan oleh konsumen atau pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Hal ini juga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen ketika suatu produk atau jasa sesuai dengan harapan dari konsumen atau pelanggan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan dan loyalitas konsumen khususnya dalam menggunakan jasa *e-wallet* yaitu diantaranya; Promosi, Kemudahan Transaksi dan Fitur Keamanan. Promosi adalah suatu prioritas bagi perusahaan dalam kegiatan memasarkan produk, tujuannya memberitahu konsumen akan suatu produk dari perusahaan tersebut dalam meningkatkan permintaan dari konsumen. Kemudahan Transaksi adalah suatu sistem yang mencakup tujuan penggunaan teknologi informasi yang diberikan perusahaan dalam bertransaksi untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya. Fitur Keamanan adalah suatu teknologi yang berfungsi menjaga integritas informasi yang terkandung di dalamnya mengandung privasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Keamanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen atau pengguna *e-wallet* aplikasi OVO di Kota Cirebon yang jumlahnya tidak diketahui, pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Lameshow dan ditentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sejumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Non-Probability Samplin; Sampling Insidental*. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis. Metode analisis data penelitian menggunakan *path analysis*. Dimana semua proses pengujian tersebut menggunakan alat bantu SPSS versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Promosi dan Fitur Keamanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan, sedangkan tidak berpengaruh positif dan signifikan antara kemudahan transaksi terhadap Loyalitas melalui Kepuasan. Serta Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas.

Kata Kunci: Promosi, Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, Kepuasan, Loyalitas, *e-wallet*, aplikasi OVO.

ABSTRACT

CHOLIS NUROKHMAN. NIM 1608203038, "THE EFFECT OF PROMOTION, EASY TRANSACTION AND SECURITY FEATURES ON LOYALTY WITH SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE", 2020.

Consumer satisfaction is an assessment given by consumers or customers after using products or services from the company. This can also affect consumer loyalty when a product or service matches the expectations of the consumer or customer. There are several factors that can affect a customer's satisfaction and loyalty, especially in using e-wallet services, including; Promotion, Ease of Transaction and Security Features. Promotion is a priority for companies in marketing products, the purpose of notifying consumers of a company's products in increasing demand from consumers. Ease of Transaction is a system that includes the purpose of using information technology provided by the company in making transactions to provide convenience for its users. Security Feature is a technology that functions to maintain the integrity of the information contained in it containing user privacy. This study aims to determine the Effect of Promotion, Ease of Transactions and Security Features on Loyalty with Satisfaction as Intervening Variables.

This research uses quantitative research methods. The population in this study is the consumers or users of e-wallet OVO applications in the city of Cirebon whose numbers are unknown, sampling in this study was carried out using the Lameshow formula and the number of samples used in this study was 100 respondents. The sampling technique in this study is to use the Non-Probability Samplin technique; Incidental Sampling. The analysis technique used is descriptive analysis, statistical analysis in the form of a validity test, a reliability test and a hypothesis test. The method of analyzing research data uses path analysis. Where all the testing process uses SPSS version 24.

The results of this study indicate that partially there is a positive and significant effect between Promotion and Security Features on Loyalty through Satisfaction, while there is no positive and significant effect between ease of transaction on Loyalty through Satisfaction. And satisfaction has a positive and significant effect on loyalty.

Keywords: Promotion, Ease of Transaction, Security Features, Satisfaction, Loyalty, e-wallet, OVO application.

الملخص

خليص نوروخمان. MIN. 1608203038 "تأثير الترويج وخصائص سهولة المعاملة والأمن على رضا المستهلك واستخدام الولاء الإلكتروني تطبيق المحفظة الإلكترونية"، 2020.

رضا المستهلك هو تقييم يقدمه المستهلكون أو العملاء بعد استخدام منتجات أو خدمات من الشركة. يمكن أن يؤثر ذلك أيضاً على ولاء المستهلك عندما يتطابق منتج أو خدمة مع توقعات المستهلك أو العميل. هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على رضا العميل وولائه ، وخاصة في استخدام خدمات المحفظة الإلكترونية ، بما في ذلك ؛ الترويج و سهولة المعاملات وميزات الأمان. الترويج هو أولوية للشركات في تسويق المنتجات ، والغرض من إخطار المستهلكين بمنتجات الشركة في طلب متزايد من المستهلكين. سهولة المعاملة هو نظام يتضمن الغرض من استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تقدمها الشركة في إجراء المعاملات لتوفير الراحة لمستخدميها. ميزات الأمان هي تقنية تعمل على الحفاظ على سلامة المعلومات الواردة فيها التي تحتوي على خصوصية المستخدم. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة الجزئية بين الترويج ، وسهولة المعاملات ، وميزات الأمان المتعلقة برضاء المستهلك والولاء باستخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية.

يستخدم هذا البحث طرق البحث الكمي. السكان في هذه الدراسة هم من المستهلكين أو مستخدمي المحفظة في سيربيون وأرقامهم غير معروفة ، وقد تم أخذ العينات في هذه الدراسة باستخدام OVO الإلكترونية لتطبيقات وكان عدد العينات المستخدمة في هذه الدراسة 100 مستجيب. تقنية أخذ العينات في هذه Lameshow صيغة الدراسة هي استخدام تقنية العينات غير الاحتمالية. أخذ العينات العرضي. أسلوب التحليل المستخدم هو التحليل الوصفي ، التحليل الإحصائي في شكل الصلاحية ، الموثوقية واختبار الفرضيات. حيث تستخدم جميع عمليات الإصدار SPSS 24 الاختبار.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك جزئياً تأثير إيجابي ومهم بين تعزيز رضا المستهلك ، في حين لا يوجد تأثير إيجابي ومهم بين سهولة المعاملة وميزات الأمان على رضا العملاء. نتائج البحث الأخرى لها تأثير إيجابي جزئياً جزئياً بين الترويج وسهولة المعاملات على ولاء المستهلك ، بينما لا يوجد تأثير إيجابي ومهم بين ميزات الأمان على ولاء المستهلك.

المفتاحية الكلمات: الترويج ، سهولة المعاملة ، ميزات الأمان ، الرضا ، الولاء ، المحفظة الإلكترونية ، تطبيق

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

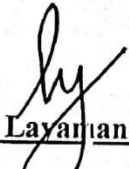
Oleh

CHOLIS NUROKHMAN

NIM. 1608203038

Pembimbing

Pembimbing I


Dr. Layanman, M.Si
NIP: 19721007 201101 1 002

Pembimbing II


H. Ridwan Widagdo, M.Si
NIP: 19730304 200710 1 002

Mengetahui,

Kepala Jurusan Perbankan Syariah,


Dr. Saefullah, M.Ag
NIP: 19660301 200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Cholis Nurokhman, NIM: 1608203038, dengan judul **PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon)**. Kami sepakat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I


Dr. Layanman, M.Si

NIP: 19721007 201101 1 002

Pembimbing II


H. Ridwan Widagdo, M.Si

NIP: 19730304 200710 1 002

Mengetahui,

Kepala Jurusan Perbankan Syariah,


Hef Sadulloh, M.Ag
NIP: 19560301 200312 1 003

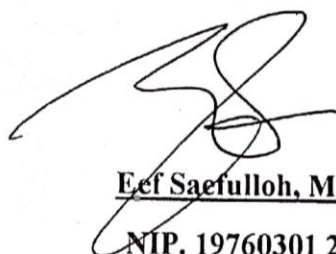
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon)” oleh Cholis Nurokhman, NIM: 1608203038, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal...

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang,



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760301 200312 1 003

Sekretaris Sidang,



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji I,



Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si

NIP. 19710801 200002 1 002

Penguji II,



Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si

NIP. 19730806 199903 2 0003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahim.

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cholis Nurokhman

Nim : 1608203038

Tempat, Tanggal Lahir: Cirebon, 07 April 1997

Alamat : Dusun 02, RT. 011 RW. 003, Des. Prajawinangun Kulon
Kecamatan Kaliwedi Kabupaten Cirebon 45165.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adapun apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon,

Saya yang Menyatakan,



Cholis Nurokhman

NIM: 1608203038

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Cholis Nurokhman, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 07 April 1997. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dan dari pasangan Bapak Sarkosih dan Ibu Royati dengan jenis kelamin Laki-Laki. Penulis tinggal di Dusun 02 RT/RW 011/003 Desa Prajawinangun Kulon Kec. Kaliwedi Kab. Cirebon Jawa Barat 45165. Penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 1 Prajawinangun Kulon pada tahun 2010 dan kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Gegecik dan menyelesaikan pada tahun 2013 dan pada tahun 2013 Sekolah Menengah Atas, SMA Negeri 1 Arjawinangun dengan jurusan IPS dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2016. Penulis melanjutkan pendidikannya di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Program Studi Perbankan Syariah pada tahun 2016 dan menyelesaikan pada tahun 2020.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Cirebon,

Cholis Nurokhman

NIM. 1608203038

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin...

Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdir-Mu, saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk meraih masa depan dan menggapai cita-cita.

Dengan ini saya persembahkan karya ini teruntuk kedua Orangtua saya, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini, dan juga terima kasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan untuk kebaikan anaknya kelak, serta segala hal yang telah engkau berikan Ayah dan Ibu untuk anakmu. Ucapan terima kasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas semua kebaikanmu. Skripsi ini adalah satu persembahan yang bisa saya berikan untuk saat ini untukmu Ayah dan Ibuku tercinta.

Selanjutnya untuk semua keluarga besar serta teman-teman yang selalu senantiasa memberikan dukungan yang tiada henti.

Dan juga teruntuk dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan serta pemahaman yang mudah untuk di mengerti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terima Kasih.

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi dan Fitur Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Menggunakan *E-Wallet* Aplikasi OVO” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan jalan untuk saya menempuh pendidikan yang lebih tinggi di perguruan tinggi ini yang sesuai dengan kehendak saya serta orangtua saya, dan bisa menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
2. Kedua Orangtua saya yang saya hormati dan banggakan, yang selalu membimbing serta menasehati saya untuk menjadi pribadi yang berakhlak dan berilmu, serta selalu mendoakan di setiap langkah saya. Terima kasih atas segala yang telah diberikan.
3. Kakakku yang telah banyak membantu dalam segala hal serta memberikan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Prof. Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
6. Eef Saefulloh, M. Ag, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
7. Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
8. Diana Djuwita, MM, selaku Dosen Pengampu yang memberikan motivasi dan arahan selama delapan semester ini.
9. Dr. Layaman, M.Si dan H. Ridwan Widagdo, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan II yang dalam hal ini memberikan bimbingan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas dalam mengajarkan keilmuan selama penulis menempuh studi.

11. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati yang berkenan dalam membantu dalam proses administrasi.
12. Teman seperjuangan Perbankan Syariah A 2016, dan juga keluarga receh yang telah membantu saya dalam tugas perkuliahan apapun itu (Feni, Devi, Hasan, Hasna, Ihsan, Ita, Jannah, Jeje, Roni, Salma, Tesi dan Zahro), serta teman main dikala untuk menghilangkan penat grup PS asli bukan perbankan Syariah (Hasan, Ihsan dan Roni) yang membantu untuk menghibur saya dengan kekalahan mereka.
13. Rekan-Rekan KKN Randegan 2019 .
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis sadar bahwasanya skripsi ini jauh dari kata sempurna bahkan masih banyak kekurangan yang sebagaimana mestinya. Saran serta masukan yang konstruktif terhadap skripsi ini sangat diharapkan bagi penulis agar lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat membantu serta bermanfaat bagi pembacanya. Terakhir penulis ucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kesalahan penulisan atau hal-hal lain.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon,

Cholis Nurokhman

1608203038

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
الملخص.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xix
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Promosi.....	8
2. Kemudahan Transaksi	12
3. Fitur Keamanan	18
4. Kepuasan Konsumen.....	21
5. Loyalitas	21
6. <i>E-Wallet</i>	22
7. Aplikasi OVO.....	25
B. Penelitian Terdahulu	26

C. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III	43
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel	43
C. Jenis Data	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	45
F. Uji Kualitas Instrumen.....	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reabilitas.....	49
3. Uji Asumsi Klasik	50
G. Uji Hipotesis	54
BAB IV	55
A. Gambaran Umum <i>E-Wallet</i> Aplikasi OVO	55
B. Gambaran Umum Responden.....	55
Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Berdasarkan Status Pekerjaan.....	56
Berdasarkan Usia.....	57
C. Gambaran Umum Distribusi Variabel	57
Deskripsi Variabel Promosi.....	57
Deskripsi Variabel Kemudahan Transaksi	59
Deskripsi Variabel Fitur Keamanan	61
Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	63
Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen.....	65
D. Hasil Penelitian	67
Uji Validitas.....	67
Uji Reliabilitas.....	68
Uji Asumsi Klasik	69
Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	72
E. Pembahasan Penelitian.....	83
Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon	83
Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon.....	85
Pengaruh Fitur Keamanan Terhadap Kepuasan pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon.....	86

Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon	86
Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon.....	87
Pengaruh Fitur Keamanan Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon.....	88
Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon	89
Pengaruh Promosi melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon.....	90
Pengaruh Kemudahan Transaksi melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon	91
Pengaruh Fitur Keamanan melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas pada Pengguna Aplikasi OVO di Kota Cirebon	91
F. Analisis Ekonomi.....	92
BAB V	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Promosi OVO.....	3
Gambar 2.1 Data pengguna e-wallet 2019.....	24
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran Penulis	44
Gambar 3.1 Analisis Jalur.....	55
Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel Promosi.....	61
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Kemudahan Transaksi	63
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Fitur Keamanan	65
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen.....	67
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen.....	68
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Jalur I.....	71
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Jalur II.....	72
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur I.....	74
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Jalur II.....	74
Gambar 4.10 Kerangka Analisis Jalur	75
Gambar 4.11 Analisis Model Jalur I.....	77
Gambar 4.12 Analisis Model Jalur II.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sumber data: https://bi.go.id	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2 Skala Likert.....	50
Tabel 4.1 Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Distribusi berdasarkan Status Pekerjaan.....	58
Tabel 4.3 Distribusi berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Promosi (X1).....	59
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kemudahan Transaksi (X2)	60
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Fitur Keamanan (X3)	62
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Z)	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (X1), (X2), (X3), (Y), (Z)	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas Jalur I	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Jalur II.....	73
Tabel 4.13 Koefisien Model Jalur I	76
Tabel 4.14 Koefisien Model Jalur II.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Jalur I.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Jalur II	81
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Loyalitas Konsumen.....	76
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji T (Uji Parsial) Kepuasan Konsumen.....	78
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji T (Uji Parsial) Loyalitas Konsumen	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Angket Kuesioner.
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner Responden Promosi, Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas X1
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas X2
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas X3
- Lampiran 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Y1
- Lampiran 7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Z
- Lampiran 8. Uji Path Analysis (Analisis Jalur)
- Lampiran 9. Tabel r
- Lampiran 10. SK Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12. Dokumentasi Sebar Angket ke Pengguna OVO



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا ب ت ث ج	Alif ba' ta' sa' jim	Tidak dilambangkan b t š j	Tidak dilambangkan Be Te Es (dengan titik diatas) Je
ح خ د ذ ر	ha' kha' dal zal ra'	ḥ kh d ḏ r	Ha (dengan titik di bawah) Ka dan Ha De Zet (dengan titik di atas) Er
ز س ش ص ض	zai sin syin sad dad	Z s sy š ḍ	Zet Es Es dan Ye Es (dengan titik di bawah) De (dengan titik dibawah)
ط ظ ع غ ف	Ta za 'ain gain fa'	ṭ ṣ ' g f	Te (dengan titik dibawah) Zet (dengan titik dibawah) Koma terbalik diatas Ge Ef

ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wawu	w	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* () — untuk vokal *a*, *kasroh* () — untuk vokal *i*, dan *dhummah* () — untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *au* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* () *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya'* () *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسَرَ ditulis kasara
جَعَلَ ditulis ja'ala

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أَي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (أَوْ).

Contoh: هَوَّلَ ditulis haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh : قَالَ ditulis qâla
قِيلَ ditulis qîla
يَقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka da marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfâl*
رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfâl*

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf ي ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ع, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا ditulis rabbanâ
الْحَدُّ ditulis al-ḥaddu

F. Kata Sandang Alif + Lam

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ ditulis ar-rajulu
الشَّمْسُ ditulis as-syamsu

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh : الْمَلِكُ ditulis al-Maliku
الْقَلَمُ ditulis al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*,

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh : البخاري	ditulis	al-Bukhârî
البيهقي	ditulis	al-Baihaqî

