PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK (E-PAYMENT)

(Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur)

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD LUTHFI FAKHRI
20042010149

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK (E-PAYMENT)

(Studi pada Mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD LUTHFI FAKHRI
20042010149

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan Skripsi

Menyetejui,

PEMBIMBING

Dra. ETY DWI SUSANTI, M.SI
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK (E-PAYMENT)

(Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD LUTHFI FAKHRI
20042010149

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Proposal Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 20 Mei 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

TIM PENGUJI

1. **Ketua**

Dr. Nurhadi., M.Si
NIP. 196902011994031001

2. **Sekretaris**

Sumainah Fauziah., S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

3. **Anggota**

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

Form-3

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhammad Luthfi Fakhri
NPM	: 20042010149
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 23 April 2025
Yang membuat pernyataan

Muhammad Luthfi Fakhri
20042010149

*pilih salah satu (lingkari)

iii

KATA PENGANTAR

Dengan segala rasa hormat dan syukur, penulis ingin mengucapkan puji serta syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Proposal skripsi ini berjudul "Pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi e-wallet dana sebagai alat pembayaran elektronik (e-payment)" (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur)."

Penulis menghanturkan rasa terima kasih untuk dosen pembimbing utama saya yakni Dra. Ety Dwi Susanti yang sudah bersedia membimbing mengarahkan, serta mendorong untuk menuntaskan proposal skripsi ini. Selain itu, penulis juga berkeinginan menghanturkan rasa terima kasih pada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM.,MA, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Para Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Orang tua, keluarga, dan kerabat saya yang selalu memberi motivasi serta dukungan pada penulis pada proses proposal ini ditulis.
5. Teman-teman saya yang senantiasa memberi penyemangat serta pendorong yang baik untuk penulis selama proses penulisan proposal.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih punya banyak hal yang kurang. Maka dari itu, penulis harap bisa terus memperbaikinya di kemudian hari melalui kritik serta saran dari bermacam pihak. Melalui seluruh kerendahan hati dan sepenuhnya sadar akan kekurangan dari penulis, besar harapan proposal skripsi ini bisa memberi sumbangan ilmu yang positif untuk semua pembaca serta orang lain yang membutuhkannya.

Surabaya, 13 Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Muhammad Luthfi Fakhri, 20042010149, PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK (E-PAYMENT) (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur)

Semua hal di era digital modern saat ini teramat memiliki ketergantungan teknologi, khususnya internet. Internet telah merevolusi banyak aspek kehidupan, termasuk komunikasi, interaksi sosial, dan kebiasaan berbelanja masyarakat. Dengan maraknya kemajuan teknologi baru, efisiensi, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan penggunaan alat-alat ini sebagai alternatif uang tunai semuanya meningkat secara dramatis. Penggunaan uang elektronik, atau *E-money*, baru-baru ini memunculkan inovasi pembayaran baru. Tujuan daripada penelitian ini yakni melaksanakan analisis terkait pengaruh kualitas layanan dan promosi pada loyalitas pelanggan pengguna aplikasi e-wallet DANA di kalangan mahasiswa Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur. Metode yang dipergunakan yakni kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda sebagai pendekatannya, pemakaian populasi untuk penelitian yakni mahsiswa administrasi bisnis Upn Jatim yang menggunakan DANA .Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang diambil memakai teknik purposive sampling. Data dikumpulkan lewat proses penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form*. Hasil temuan penelitian memperlihatkan kalau secara parsial, kualitas layanan dan promosi memberi pengaruh secara signifikan pada loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang mencakup keamanan, dan kemudahan menjadi faktor utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Di sisi lain, promosi seperti *cashback*, diskon, dan program loyalitas memberikan insentif yang memperkuat hubungan antara pengguna dan aplikasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Loyalitas Pelanggan, E-Wallet, DANA

ABSTRACT

Muhammad Luthfi Fakhri, 20042010149, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY USERS OF THE DANA E-WALLET APPLICATION AS AN ELECTRONIC PAYMENT TOOL (E-PAYMENT) (Study of Business Administration Students at UPN "Veteran" East Java)

Everything in today's modern digital era is very dependent on technology, especially the internet. The Internet has revolutionized many aspects of life, including communication, social interactions, and people's shopping habits. With the rise of new technological advances, the efficiency, security, speed and convenience of using these tools as an alternative to cash have all increased dramatically. The use of electronic money, or E-money, has recently given rise to new payment innovations. This research aims to analyze the influence of service quality and promotions on customer loyalty of DANA e-wallet application users among Business Administration students at UPN "Veteran" East Java. This research uses quantitative methods with a multiple linear regression analysis approach with a population of Upn Jatim business administration students who use DANA. The research sample consists of 100 respondents taken using a purposive sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires in the form of a Google form. The research results show that partially, service quality and promotion have a significant effect on customer loyalty. Service quality which includes safety and convenience is the main factor in increasing customer loyalty. On the other hand, promotions such as cashback, discounts and loyalty programs provide incentives that strengthen the relationship between users and the app.

Keywords: Service Quality, Promotion, Customer Loyalty, E-Wallet, DANA

DAFTAR ISI

COVER i
LEMBAR PERSETUJUAN i
LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii
KATA PENGANTAR.....iv
ABSTRAK.....vi
ABSTRACT vii
DAFTAR GAMBAR.....x
DAFTAR TABEL xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Landasan Teori 13
2.3 Hubungan Antar Variabel 38
2.4 Kerangka Berpikir 38
2.5 Hipotesis 41
BAB III METODE PENELITIAN 43
3.1 Jenis Penelitian 43
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 43
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel 48
3.4 Teknik Pengumpulan Data 50
3.5 Uji Instrumen Penelitian 52
3.6 Uji Asumsi Klasik 53
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda 55
3.8 Pengujian Hipotesis 55
3.9 Koefisien Determinasi (R2) 57
3.10 Jadwal Penelitian 58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian 59
4.2 Deskripsi Penelitian 61

4.3 Uji Instrumen ……...68
4.4 Uji Asumsi Klasik ……....70
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda ……72
4.6 Koefisien Determinasi (R^2) ……..74
4.7 Pengujian Hipotesis ……. 74
4.8 Pembahasan ……..77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 85
DAFTAR PUSTAKA ……...87
LAMPIRAN-LAMPIRAN ……91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pengguna Dompet Digital di Indonesia 3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 40
Gambar 4.1 Logo Perusahaan 62
Gambar 4.2 T Tabel 78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Ringkasan Definisi Operasional Variabel.....46
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....48
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....58
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....61
Tabel 4.2 Data klasifikasi tahun angkatan responden.....62
Tabel 4.3 Data klasifikasi responden berdasarkan pengguna aplikasi.....62
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Layanan.....63
Tabel 4.5 Variabel Promosi.....65
Tabel 4.6 Variabel Loyalitas Pelanggan.....67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....70
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....70
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....71
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....72
Tabel 4.12 Output SPSS Regresi Linear Berganda.....73
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi.....74
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....75
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....77