

**PENGARUH *SALES PROMOTION*, *SECURITY* DAN *CONVENIENCE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION E-WALLET GOPAY*
(Studi Kasus Pada *Customer Gopay Kota Medan*)**

SKRIPSI

Oleh:

**KARMILA SARI
NIM. 0501181036**

**Program Studi:
EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUMATERA UTARA
MEDAN
2023 M/ 1444 H**

**PENGARUH SALES PROMOTION, SECURITY DAN CONVENIENCE
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION E-WALLET GOPAY
(Studi Kasus Pada Customer Gopay Kota Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Oleh:

**KARMILA SARI
NIM. 0501181036**

Program Studi:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
EKONOMI ISLAM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUMATERA UTARA
MEDAN**

2023 M/ 1444 H

SURAT PERNYATAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karmila Sari
Nim : 0501181036
Tempat/Tanggal Lahir : Pinggol Toba/2 Desember 1999
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat & No. HP : Jl. Ambai Gg. Seniman No. 5 Sidorejo Hilir,
Medan & 082294743827

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH SALES PROMOTION, SECURITY DAN CONVENIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION E-WALLET GOPAY (Studi Kasus Pada Customer Gopay Kota Medan)” benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 19 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Karmila Sari

Nim. 0501181036

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

“Pengaruh *Sales Promotion, Security Dan Convenience Terhadap Customer Satisfaction E-Wallet Gopay (Studi Kasus Pada Customer E-Wallet Gopay Kota Medan)*

Oleh:

KARMILA SARI

NIM. 0501181036

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, 8 November 2022

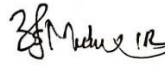
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Nur Ahmad Bi Rahmani, M.Si

NIDN. 2028129001



Mawaddah Irham, M. E. I

NIDN. 2014048601

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Imsar, M. Si

NIDN. 2003038701

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “PENGARUH SALES PROMOTION, SECURITY DAN CONVENIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION E-WALLET GOPAY (STUDI KASUS PADA CUSTOMER GOPAY KOTA MEDAN)” an. Karmila Sari, NIM 0501181036 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 25 Januari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 25 Januari 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Islam UINSU


Ketua



Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701


Sekretaris

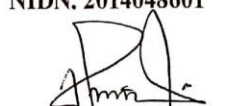

Rahmat Daim Harahap, M.Ak
NIDN. 0126099001

Anggota


Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si
NIDN. 2028129001


Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN. 2014048601


Dr. Marlyah, M.Ag
NIDN. 2026017602


Wahyu Svarvina, M.A
NIDN. 2121058604

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Karmila Sari, (2022). “Pengaruh *Sales Promotion*, *Security* Dan *Convenience* Terhadap *Customer Satisfaction E-Wallet* Gopay (Studi Kasus Pada *Customer* Gopay Kota Medan)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Mawaddah Irham, M. E. I selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh *sales promotion*, *security* dan *covenience* terhadap *customer satisfaction e-wallet* Gopay secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *e-wallet* Gopay yang berada di Kota Medan dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling* dan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS ver 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *sales promotion*, *security* dan *convenience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction e-wallet* Gopay. Dari hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial variabel *sales promotion*, *security* dan *convenience* berpengaruh terhadap *customer satisfaction e-wallet* Gopay. Dari hasil uji F membuktikan bahwa variabel *sales promotion*, *security* dan *convenience* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction e-wallet* Gopay dengan nilai F-hitung lebih besar daripada F-tabel.

Kata Kunci : *Customer satisfaction*, *Convenience*, *Security*, *Sales Promotion*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas rahmat dan keberkahan Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beriring salam penulis sampaikan kepada Rasulullah SAW. Alhamdulillah Allah SWT memberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Sales Promotion, Security, Dan Convenience Terhadap Customer Satisfaction E-Wallet Gopay (Studi Kasus pada Customer Gopay Kota Medan).**

Skripsi ini penulis ajukan guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat atas gelar Sarjana Ekonomi di FEBI Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penyelesaian skripsi ini menghadirkan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis selama proses pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini bisa selesai dengan dukungan dari kedua orang tua penulis yaitu Bapak Milin dan Ibu Wartini yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, cinta, materi, semangat, serta yang paling utama doa yang tiada hentinya, sehingga saya bisa sampai di titik ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih, kepada:

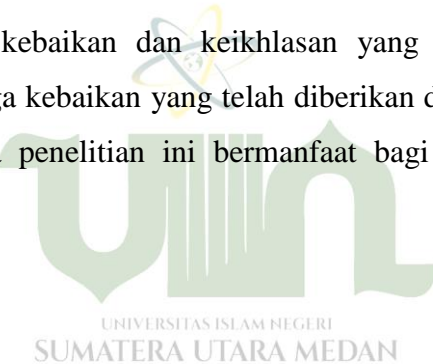
1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Ibu Dr. Marliyah, M. Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, M. A selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Mustapa Kamal Rokan, M. H selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Bapak Imsar, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Rahmat Daim Harahap, M. Ak selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Ibu DR Chuzaimah Batubara selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan yang bertujuan untuk menunjang akademik penulis.
9. Bapak Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.Si selaku pembimbing I yang sudah bersedia dalam meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
10. Ibu Mawaddah Irham, M. E. I selaku pembimbing II yang sudah bersedia dalam meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
11. Kepada seluruh dosen dan staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yang telah ikhlas membimbing dan memberikan ilmu hingga saat ini.
12. Kepada Customer Gopay Kota Medan yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mendapatkan data terkait permasalahan yang penulis teliti.

13. Kepada saudara kandung penulis, kakak tersayang Rika Ramadhani dan Safrida serta abang satu satunya Herianto.
14. Kepada seseorang yang selalu mengingatkan saya untuk selalu merevisi skripsi dan mengejar bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
15. Kepada teman kontrakan Pak Sabar, Siti Ardianti Siagian, Fitria Intan Sri Dewi dan Bunda Rani yang setia menemani penulis begadang.
16. Kepada teman-teman kelas Ekonomi Islam A stambuk 2018 yang menemani selama masa perkuliahan.
17. Dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan. Penulis hanya dapat berdoa semoga kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah dengan yang lebih baik. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua pihak yang membutuhkan.

Amin Ya Rabbal'alamin.



Medan, 19 Desember 2022

Karmila Sari

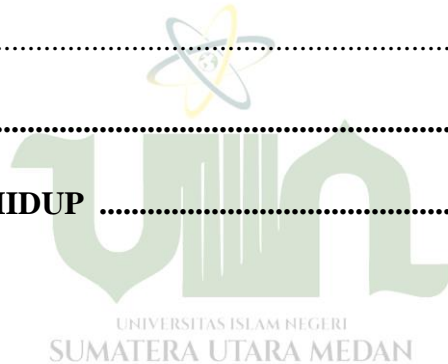
NIM: 0501181036

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Tujuan	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	15
A. Tinjauan Pustaka	15
1. <i>Customer Satisfaction</i>	15
a. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	15

b.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	16
c.	<i>Customer Satisfaction</i> Dalam Perspektif Islam	17
d.	Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.	<i>E-Wallet</i>	20
a.	Pengertian <i>E-Wallet</i>	20
b.	Jenis-Jenis <i>E-Wallet</i>	21
3.	<i>Sales Promotion</i>	22
a.	Pengertian <i>Sales Promotion</i>	22
b.	Tujuan <i>Sales Promotion</i>	24
c.	Indikator <i>Sales Promotion</i>	24
4.	<i>Security</i>	28
a.	Pengertian <i>Security</i>	28
b.	Indikator <i>Security</i>	29
5.	<i>Convenience</i>	29
a.	Pengertian <i>Convenience</i>	29
b.	Indikator <i>Convenience</i>	31
B.	Penelitian Sebelumnya	32
C.	Kerangka Teoritis	37
D.	Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
A.	Pendekatan Penelitian	40
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C.	Populasi dan Sampel	42
D.	Data Penelitian	43
E.	Teknik Pengumpulan Data	44
F.	Definisi Operasional	46
G.	Teknik Analisa Data	50

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Temuan Penelitian.....	53
B. Deskripsi Data Penelitian	57
C. Uji Kualitas Data	68
D. Uji Asumsi Klasik	71
E. Uji Hipotesis	76
F. Uji Regresi Linear Berganda	79
G. Pembahasan	81
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran - Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Transaksi Uang Elektronik Tahun 2017-2021	2
2 Penelitian Sebelumnya	32
3 Waktu Penelitian	41
4 Skala Pengukuran Variabel	45
5 Definisi Operasional	46
6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	59
9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
10 Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel <i>Sales Promotion</i> (X_1)	61
11 Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel <i>Security</i> (X_2)	63
12 Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel <i>Convenience</i> (X_3) .	65
13 Distribusi Frekuensi Hasil Kuesioner Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	66
14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Sales Promotion</i> (X_1)	68
15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Security</i> (X_2)	69
16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Convenience</i> (X_1)	69

17	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	70
18	Hasil Pengujian Realibilitas	71
19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
20	Hasil Uji Determinasi (R^2)	75
21	Hasil Uji T Variabel <i>Sales Promotion</i> , <i>Security</i> dan <i>Convenience</i> .	77
22	Hasil Uji F Variabel <i>Sales Promotion</i> , <i>Security</i> dan <i>Convenience</i> .	79
23	Analisis Regresi Berganda	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	Tren Penggunaan Alat Bayar Digital Tahun 2020-2021	4
2	Program Promosi Gopay	6
3	Program Jaminan Saldo Kembali	7
4	Dompet Digital Terbaik Di Indonesia	9
5	Kerangka Teoritis	38
6	Logo Gopay	54
7	Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	73
8	Hasil Uji Normalitas Dengan P P-Plot	74
9	Hasil Uji Heteroskedasitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1	Kuesioner Penelitian	93
2	Tabulasi Data	98
3	Hasil Uji Kualitas Data Dengan SPSS 20	110
4	Hasil Uji Asumsi Klasik	118
5	Hasil Uji Hipotesis	121
6	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	123
7	Daftar Riwayat Hidup	124
8	Cek Turnitin	125



