

**PENGARUH *SECURITY*, *SALES PROMOTION* DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN
(Pengguna *E-Wallet* OVO Di Kota Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Bidang Manajemen Syariah (MBS)**

Oleh:

SHERLY EKA SAPUTRI
NIM 1950210116

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Sherly Eka Saputri
NIM : 1950210116
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Security, Sales Promotion Dan E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pengguna *E-Wallet OVO* Di Kota Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Oktober 2022 Sampai dengan 25 Juli 2023 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 1 Agustus 2023
Pembimbing,

Lorena Dara Putri K, M.M.

NIP. 199110042020122010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291)432677

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

- Nama** : Sherly Eka Saputri
- NIM** : 1950210116
- Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam
- Prodi** : **Manajemen Bisnis Syariah**
- Judul** : **“Pengaruh *Security, Sales Promotion, dan E-Service Quality* Terhadap *Loyalitas Pelanggan (Pengguna E-Wallet OVO di Kota Kudus)*”**

Telah diujikan pada **10 Oktober 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

| NAMA | TANGGAL | TANDA TANGAN |
|--|------------------|--------------|
| <u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Ketua Sidang/Penguji I | 27 / 2023 /10 | |
| <u>Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP</u> NIP. 199111182019032017 Penguji II | 30 / 2023 /10 | |
| <u>Johan Afandi, M.E.</u> NIP. 199108092020121010 Sekretaris Sidang/Penguji III | 30 / 2023 /10 | |
| <u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 199110042020122010 Dosen Pembimbing | 31 / 2023 | |
| <u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 31 / 2023 | |



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Sherly Eka Saputri**,
NIM: 1950210116 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan keidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 03 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Sherly Eka Saputri

NIM. 1950210116

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain. Dan hanya kepadamu Tuhan mu lah engkau berharap”
(QS. Al-Insyirah, 6-8)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan lahir serta batin sehingga dapat menyusul skripsi ini dengan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini peneliti persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai manusia sempurna panutan bagi seluruh umat, semoga mendapat syafaatnya kelak di hari kiamat.
3. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sajad dan Ibu Sumiyatun. Mereka adalah orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya dan sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Mereka yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, untuk semua doa serta dukungannya sehingga saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu Bapak & Ibu.
4. Keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan nasehat untuk saya agar bisa selesai dengan baik urusan serta tugas saya.
5. Bapak dan ibu Dosen IAIN Kudus, yang senantiasa telah memberikan ilmunya, dan terkhusus untuk Ibu Lorena Dara Putri Karsono, M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan ikhlas dan sepuh hati.
6. Teman-teman dekatku Noor Jannah, Khotim, Thika, Della, Anik, Elisa dan Laila yang selalu membantu dikala sulit, maupun senang, dan selalu mendengarkan curhatan berbagai macam keluh kesahku. Penulis ucapkan terimakasih karena selalu memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada teman dekat saya Zulfa, Rista, Azifatun, Fita, Yaya, Andriana dan Diyah, serta teman-teman seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah C 2019 yang telah membantu, mengarahkan, dan memotivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman kelompok KKN-IK desa Bringin, Batealit, Jepara. Mereka yang memberikan cerita baru di hidup saya, mereka yang selalu berbagi keluh kesah bersama hingga saat ini, dan selalu mendorong saya agar bisa terselesaikan skripsi saya dengan baik.
9. Semua pihak yang telah terlibat membantu saya dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.
10. Untuk diri saya sendiri yang telah kuat dan bertahan sampai dititik ini



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

| Konsonan Tunggal | | | | | | Vokal | |
|-------------------------|------------|---------------------|----------------------|-----------|----------|---------------|-------------|
| ب | B/b | ش | Sy/sy | ل | L/l | ا | tanpa tanda |
| ت | T/t | ص | Ş/s | م | M/m | آ.. | A/a |
| ث | Ş/s | ض | D/d | ن | N/n | ...ة | I/i |
| ج | J/j | ط | T/t | و | W/w | أ.. | U/u |
| ح | H/h | ظ | Z/z | هـ | H/h | Mādd | |
| خ | KH/kh | ع | 'A'/a | ء | A'/a' | بَا | Bā |
| د | D/d | ع | A'/a' | ء | A/a | بِي | Bī |
| ذ | Ž/z | غ | G/g | ي | Y/y | بُو | Bū |
| ر | R/r | ف | F/f | Tasydīd | | Yā' nisbah | |
| ز | Z/z | ق | Q/q | أَب | Abb | فَلَکِي | Falakiy |
| س | S/s | ك | K/k | رَب | Rabb | عَالَمِي | 'ālamiy |
| 'Ain/Hamzah di Belakang | | 'Ain/Hamzah di-waqf | | | | Vokal Rangkap | |
| قَرَأَ | qara'a | الْفُرُوعُ | al-furū' | الْقَمَرُ | al-qamar | عَرَبِي | gairī |
| قَرَأَ | qara'a | الْقَضَاءُ | al-qadā' | الشَّمْسُ | al-syams | شَيْءُ | syai'un |
| Kata Majemuk dirangkai | | | Kata Majemuk dipisah | | | Tā' Marbūthah | |
| جَمَلُ الدِّينِ | Jamāluddīn | جَمَلُ الدِّينِ | Jamāl al-dīn | سَاعَةٌ | sa'ah | | |

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Atas izin dan karunia dari Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang berjudul **“Pengaruh Security, Sales Promotion, dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pengguna E-Wallet OVO Di Kota Kudus)”**.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dan terlaksana dengan baik tanpa bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada

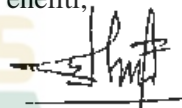
1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, S.E., M.E., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Ibu Lorena Dara Putri Karsono, M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya serta membantu menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak H. Nur Said, S.Ag., MA., M.Ag., selaku kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan guna membantu penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membantu memberikan informasi kepada peneliti.
7. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, pengalaman serta motivasi, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya, serta keluarga besar yang telah membantu dan memberi dorongan semangat baik secara moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas Manajemen Bisnis Syariah-C angkatan 2019 serta sahabat terbaik saya yang telah mendukung, memberikan semangat, perhatian, serta
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu, membimbing serta mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti berharap saran dan masukan dari para pembaca sehingga dapat dikembangkan lagi sebagai dasar atau acuan untuk penelitian selanjutnya. Dengan ini peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca.

Kudus, 03 Agustus 2023

Peneliti,



Sherly Eka Saputri

NIM. 1950210116