

ABSTRAK

Sherly Eka Saputri, 1950210116, “Pengaruh *Security*, *Sales Promotion*, dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pengguna *E-Wallet OVO* Di Kota Kudus)”.

Pengguna transaksi secara elektronik di Indonesia mengalami peningkatan, sehingga banyak perusahaan *start up* yang mengembangkan bisnis *fintech*, di mana jumlah penyelenggara *fintech* yang paling banyak pada sektor *payment* yang salah satu produknya yaitu OVO yang mana kemunculannya merupakan dari bagian pertumbuhan bisnis digital di Indonesia. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *security*, *sales promotion*, dan *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan pengguna *e-wallet* OVO di Kota Kudus. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau *field research* dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna *e-wallet* OVO di Kota Kudus yang tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden pengguna *e-wallet* OVO di Kota Kudus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan teknik analisis yaitu regresi linier berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Sales promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Security*, *Sales Promotion*, *E-Service Quality*, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Sherly Eka Saputri, 1950210116, “The Effect of Security, Sales Promotion, and E-Service Quality on Customer Loyalty (Users E-Wallet OVO in Kudus City)”.

Electronic transaction users in Indonesia have increased, so many start up companies are developing fintech businesses, where the largest number of fintech organizers in the payment sector, one of whose products is OVO, which is part of the growth of digital businesses in Indonesia. This research aims to determine the effect of security, sales promotion, and e-service quality on customer loyalty of OVO e-wallet users in Kudus City. This study uses a type of field research or field research using a quantitative research approach. The population in this study is OVO e-wallet users in Kudus City, which is not known with certainty. The sampling technique used in this study used accidental sampling with a total of 100 respondents of OVO e-wallet users in Kudus City. The data collection technique used was a questionnaire and the analysis technique was multiple linear regression with the help of the SPSS version 26 data processing program. The results showed that security has a positive and significant effect on customer loyalty. Sales promotion has a positive and significant effect on customer loyalty. E-service quality has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword: *Security, Sales Promotion, E-Service Quality, Customer Loyalty*