

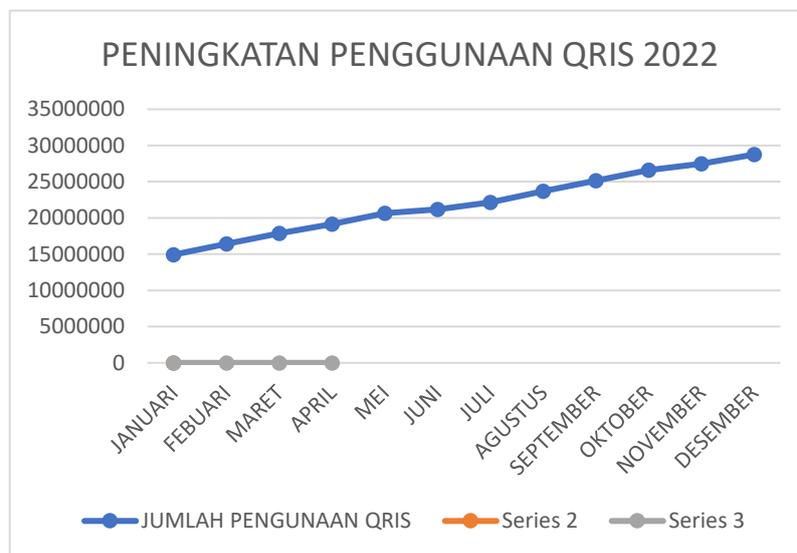
# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE PEMBAYARAN QRIS

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code pembayaran wajib menerapkan QRIS

Tabel 1.1



Sumber :Adi Ahdiat pertumbuhan jumlah pengguna qris samapai akhir 2022

Jika dilihat dari tabel 1.1 penggunaan QRIS pada tahun 2022, pertumbuhan penggunaan QRIS setiap bulannya mengalami peningkatan. Hingga Desember 2022, QRIS telah digunakan oleh sekitar 28,76 juta orang. Menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), hingga Desember 2022, terdapat sekitar 23,97 juta merchant yang memproses transaksi melalui QRIS, naik sekitar 5% setiap tahunnya. dan naik 58,2% jika dibandingkan posisi penjualan awal. Peningkatan pertumbuhan QRIS setiap bulannya disebabkan oleh kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran.

Cashless society adalah fenomena masyarakat memanfaatkan pembayaran digital saat melakukan transaksi, sehingga penggunaan uang tunai minim digunakan. Dalam perkembangan cashless society di Indonesia, pemerintah mendukung dan terbentuknya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) di gagas oleh Bank Indonesia pada tahun 2014. Kondisi pembayaran digital di Indonesia tidak terjadi secara tiba – tiba, penyebab pembayaran non tunai ini di sebabkan antara lain maraknya sistem perdagangan dan pembayaran online, makin banyak masyarakat yang teredukasi teknologi, masyarakat semakin mengutamakan kemudahan dalam bertransaksi. Keuntungan dari cashless society yaitu meminimalisir

peredaran uang palsu, terhindar dari tindak kriminal akibat membawa uang fisik, transaksi lebih mudah dan aman

Inklusi keuangan adalah istilah yang menggambarkan bahwa masyarakat mampu memanfaatkan produk atau layanan finansial dengan baik dan tepat. QRIS dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia karena di nilai sebagai inisiatif sistem pembayaran yang inovatif, menggunakan teknologi baru, serta memberikan dampak positif terhadap efisien dan peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Beberapa cara QRIS dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia antara lain memperluas akses pembayaran non tunai, memudahkan untuk melakukan transaksi dengan skala kecil, mempercepat proses verifikasi dan validasi pembayaran.

Seiring berkembangnya teknologi, metode pembayaran digital semakin diminati dan menjadi tren. Berkat inovasi seperti Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), pengguna kini bisa bertransaksi melalui e-wallet atau mobile banking dengan lebih mudah. Namun, beberapa perusahaan memiliki persyaratan minimum transaksi, seperti Rp 50.000 – Rp 100.000.

Ketentuan minimum transaksi QRIS yang kurang efektif dapat membuat konsumen kurang antusias menggunakannya. Persyaratan transaksi QRIS yang tinggi dapat menyebabkan konsumen kurang nyaman sehingga lebih memilih metode pembayaran lain seperti tunai. Hal ini dapat mengurangi loyalitas konsumen terhadap QRIS.

Direktur Eksekutif Segara Institute Piter Abdullah menilai bahwa adanya syarat minimum pembayaran ini bisa menghambat masyarakat menggunakan QRIS. “Sebenarnya tidak ada yang salah jika ada pembebanan biaya untuk penggunaan layanan QRIS. Tetapi masyarakat dan banyak pihak beranggapan bahwa QRIS itu masih dalam tahap promosi, tahap pengenalan dan dapat mendorong supaya pemanfaatan cashless lebih luas dan lebih banyak”. QRIS bisa berpotensi untuk mengenalkan sistem cashless kepada masyarakat lebih luas. Namun meskipun pertumbuhannya cukup tinggi, namun jika dilihat dari jumlah penggunaannya, penggunaan QRIS masih tergolong rendah. Jika masyarakat ingin sejahtera sebaiknya lebih banyak masyarakat yang menggunakan QRIS, padahal hal ini hampir pasti akan mempengaruhi semua faktor yang menyebabkannya. terhadap adopsi QRIS, yang paling signifikan adalah minimum transaksi.

Menurut Fitria Irma Triswati, Direktur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia (BI), ketentuan yang ditetapkan merchant dapat disesuaikan dengan kebijakannya masing-masing. Seperti halnya kartu debit atau kredit, BI tidak melarang persyaratan minimum transaksi di QRIS. QRIS menjadi pilihan pembayaran yang sangat hemat bagi konsumen sebagai alat pembayaran. Jika pembeli tidak puas dengan ketentuan minimum transaksi, mereka berhak beralih ke metode pembayaran lain dan dapat memilih untuk membayar secara tunai.

Kepuasan merupakan perasaan senang yang timbul dari pengguna yang telah membandingkan hasil dari produk atau jasa yang digunakan terhadap hasil yang diharapkan. Selain itu kepuasan juga bisa disimpulkan bahwa kepuasan adalah sikap yang dibentuk terhadap pengalaman dari suatu produk ketika menggunakan. Ramadani Silalahi, Tambunan, & Ramadhany Batubara, (2022). QRIS sebagai metode pembayaran elektronik, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, tingkat keamanan, dan kualitas layanan, dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.

Manfaat adalah keunggulan atau kegunaan dari sesuatu produk. Manfaat mengarah pada apa yang seorang rasakan ketika menggunakan suatu produk, barang atau teknologi. Manfaat ini mencerminkan bagaimana kinerja dapat di tingkatkan melalui tingkat kepercayaan individu dalam menggunakan teknologi Supriyanto, (2022). Jika teknologi ini dirasa bermanfaat bagi seseorang maka mereka akan menggunakannya. Manfaat ini menggambarkan kelebihan, manfaat, dan kemudahan yang diperoleh seseorang dalam menggunakan teknologi dalam menjalankan tugasnya. Salah satu dari kemajuan teknologi yang dimungkinkan oleh era digital dan bertujuan untuk memfasilitasi transaksi individu adalah mekanisme pembayaran QRIS Syaifuddin et al.,(2022) menurut Hady et al., (2022) Persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tersebut bermanfaat maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tersebut kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya.

Banyak masyarakat yang sudah merasakan manfaat penggunaan QRIS, mereka merasa QRIS membantu dan manfaat QRIS dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan QRIS.

Efektivitas adalah hasil dari melakukan sesuatu. Efektivitas merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan organisasi/perusahaan. Tercapainya sebuah sasaran yang telah ditentukan dapat dikatakan efektif Yonski Umbu (2023) ketika hasil yang diperoleh tidak sinkron dengan perencanaan yang ingin ditargetkan dapat dipastikan tidak efektif Yonski Umbu (2023) . QRIS di ciptakan untuk mempermudah transaksi, tidak perlu membawa uang tunai yang memperbesar ke efektifan, akan tetapi dengan adanya minimum transaksi membuat keefektifan itu menurun. Menurut Ningsih et al., (2021). Risiko merupakan suatu jenis ketidakpastian yang menyulitkan seseorang dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan suatu transaksi online Ningsih et al., (2021).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, serta persepsi resiko baik secara parsial ataupun simultan memberikan dampak positif signifikan pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang. Ramadani Silalahi, Tambunan, & Ramadhany Batubara, (2022) hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputri, (2020) terdapat empat variabel independen yang diperkirakan mempengaruhi kemauan atau preferensi konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital, antara lain : kemudahan penggunaan, kepercayaan, kegunaan, dan toleransi risiko. Dengan menggunakan analisis regresi logistik regresif, ditemukan bahwa berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan, setidaknya terdapat satu variabel independen yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Analisis pengujian individu menunjukkan bahwa faktor Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna saat menggunakan QRIS, sedangkan faktor persepsi lainnya berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumen saat menggunakan QRIS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adinata et al., (2023) bahwa QRIS atau QR Code Indonesian Standard sebagai alat pembayaran elektronik memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan kualitas layanan, juga berpengaruh terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas belum ditemukan dampak dari masalah mengenai ketetapan biaya minimum transaksi yang di tetapkan oleh pelaku UMKM. Maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE PEMBAYARAN QRIS (QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD)”.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Juan & Indrawati, 2023) Kepuasan dapat diartikan sebagai sampai mana seseorang merasa puas atau tidak puas terhadap hasil kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan. Pelanggan yang puas akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis untuk mempertahankan dan berkembang. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk kesesuaian harapan pelanggan, minat untuk menggunakan kembali, dapat merekomendasikan penggunaan. Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul ketika seseorang atau pengguna membandingkan hasil produk atau jasa yang digunakan dengan harapannya. Lebih lanjut, kepuasan juga dapat dipahami sebagai suatu sikap yang terbentuk berdasarkan pengalaman dalam menggunakan suatu produk.(Nainggolan et al., 2022).

### **2.2 Pengaruh manfaat**

Manfaat dapat dipahami sebagai hasil atau nilai dari sesuatu. Sederhananya, manfaat adalah kegunaan atau nilai yang diterima seseorang dari penggunaan suatu produk, produk, atau benda tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja seseorang meningkat seiring dengan tingkat kepercayaannya terhadap teknologi. Jika seseorang menganggap teknologi bermanfaat, mereka akan mengadopsinya. Manfaat ini mencerminkan hasil, kegunaan, dan kenyamanan yang dialami individu saat menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas mereka. Salah satu perkembangan teknologi yang muncul di era digital untuk mempermudah transaksi pribadi adalah QRIS yang memudahkan proses pembayaran. Adinata et al., (2023). Kesadaran akan manfaat QRIS terhadap kepuasan pelanggan sangat relevan di era digital saat ini. QRIS telah mempercepat dan menyederhanakan proses pembayaran, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kenyamanan lebih bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasakan manfaat nyata QRIS, seperti kemudahan bertransaksi, pelacakan pembelian, dan promosi khusus, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman berbelanja. Persepsi positif ini menciptakan hubungan yang kuat antara teknologi QRIS dengan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan meningkatkan loyalitas pada bisnis yang menggunakan teknologi QRIS.

### **2.3 Efektivitas**

Efektivitas suatu sistem pembayaran menjadi faktor yang menarik bagi pengguna atau pelanggan. Efektivitas adalah faktor kunci dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dalam suatu entitas. Efektivitas suatu organisasi diukur dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan efektivitas ini diartikan sebagai hubungan antara hasil yang dicapai dengan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan, sehingga menciptakan program atau organisasi yang efektif. Ada tiga indikator utama untuk mengukur efektivitas: pencapaian tujuan, integrasi dan

adaptasi. Afandi et al., (2022) Efektivitas QRIS sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di berbagai industri. QRIS telah terbukti menjadi solusi pembayaran yang cepat, aman, dan efektif. Kepuasan pelanggan terhadap QRIS terletak pada efektivitasnya dalam menyederhanakan proses pembayaran, mengurangi antrian, dan mempercepat transaksi. Pelanggan dapat dengan mudah melakukan pembelian, melacak riwayat transaksi, dan sering kali mendapatkan keuntungan dari penawaran khusus yang hanya tersedia melalui QRIS. Dengan demikian, efektivitas QRIS membantu menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan, mempererat hubungan antara pelaku usaha dan pelanggan, serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap pelaku usaha yang menerapkan teknologi QRIS.

## **2.4 Pengaruh Resiko**

Menurut (Ramadani Silalahi, Tambunan, & Ramadhany Batubara, 2022) risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan iya atau tidaknya melakukan transaksi secara online. Menurut Ningsih et al., (2021) Salah satu jenis persepsi adalah persepsi risiko, yaitu persepsi mengenai akibat yang tidak diinginkan dan penundaan akibat penggunaan suatu produk atau jasa. Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko yang dimiliki seseorang, maka semakin kecil pula tingkat kepercayaannya. lebih besar, atau sebaliknya. Persyaratan minimum transaksi QRIS yang tinggi mungkin membuat nasabah ragu untuk menggunakan QRIS. Persyaratan minimum transaksi QRIS yang tinggi mungkin membuat nasabah ragu menggunakan QRIS karena dianggap tidak praktis. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan lebih memilih metode pembayaran lain yang tidak memiliki persyaratan transaksi minimum, seperti uang tunai atau kartu debit. Persyaratan minimum transaksi QRIS yang tidak fleksibel dapat menyulitkan pelanggan dalam membayar tagihan atau transaksi kecil lainnya. Persyaratan minimum transaksi QRIS yang ketat dapat menyulitkan pelanggan dalam membayar tagihan atau transaksi kecil lainnya. Hal ini dapat membuat pelanggan frustrasi dan tidak puas dengan QRIS.

## **2.5 Penelitian Terdahulu**

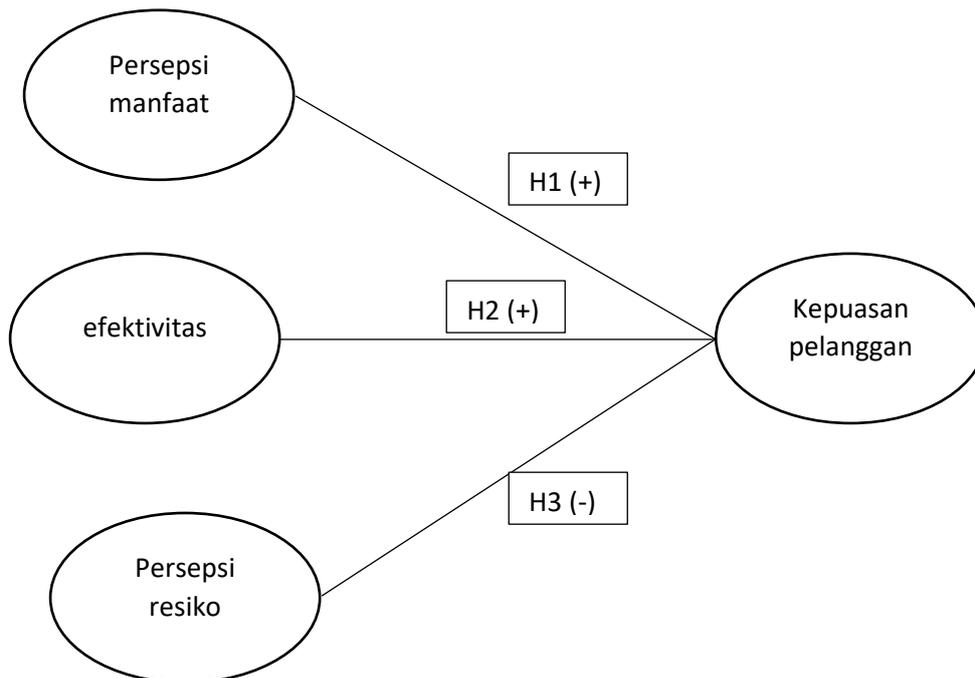
Sebelumnya, penelitian terdahulu merupakan prasyarat untuk mendapatkan referensi dan perbandingan. Oleh karena itu, pada bagian literatur tinjauan ini, peneliti akan mencantumkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Ramadani Silalahi, Tambunan, & Ramadhany Batubara, (2022) melakukan penelitian dengan judul “Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi”. Hasil analisis tersebut ditambah dengan analisis statistik menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat penggunaan produk adalah positif dan signifikan secara statistik jika diterapkan pada variabel berapa banyak masyarakat yang menggunakan uang elektronik berbasis QRIS.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Ardana et al., 2023) tentang ‘Efektifitas Penggunaan QRIS bagi Kalangan Mahasiswa UNNES untuk Transaksi Pembayaran dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi pada Era Digitalisasi’ Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektifkah penggunaan QRIS bagi kalangan mahasiswa UNNES dan bagaimana praktik penggunaan QRIS dalam rangka mendorong perkembangan ekonomi di era digitalisasi. Namun QRIS cukup efektif bagi mahasiswa UNNES karena lebih efisien dan tidak memakan waktu lama dalam melakukan pembayaran, sehingga banyaknya masyarakat yang menggunakan sistem QRIS sebagai metode pembayaran berpotensi menghambat pertumbuhan perekonomian Indonesia di era digital. Dan penelitian yang dilakukan oleh Laloan et al.,(2023) Resiko tersebut mempunyai dampak positif dan signifikan

terhadap kemauan mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS.

## 2.6 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, memiliki dua variabel X dan satu variabel Y, variabel X1 adalah persepsi manfaat, variabel X2 adalah efektivitas, variabel X3 adalah persepsi resiko dan variabel Y adalah kepuasan pelanggan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard*(QRIS). Berdasarkan pengembangan hipotesis sebagaimana tersebut diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



### 2.6.1 Persepsi Manfaat QRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut (Laloan et al., 2023) persepsi manfaat adalah kepercayaan individu tentang penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Setiap individu akan menggunakan sistem atau produk yang ada saat ini jika memberikan manfaat bagi penggunanya, namun jika teknologi tersebut tidak dapat diandalkan atau hanya sedikit yang dapat diandalkan, maka teknologi tersebut tidak akan digunakan. Penulis mengkaji dampak QRIS terhadap kepuasan pengguna. Menurut Hady et al., (2022) Pengertian manfaat merupakan suatu keyakinan yang berkaitan dengan pengambilan keputusan. Jika seseorang yakin suatu sistem berguna, mereka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa sistem tersebut tidak membawa manfaat apa pun, maka ia tidak akan menggunakannya. Persepsi manfaat dapat mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap peningkatan kinerja yang dapat terjadi melalui penggunaan teknologi tertentu. Pemanfaatan seseorang terhadap teknologi bergantung pada keyakinan bahwa teknologi akan membawa manfaat. Sebaliknya, jika ada yang yakin bahwa teknologi ini tidak bermanfaat bagi mereka, maka mereka tidak akan menggunakannya. (Ramadaey Bangsa, 2023).

**H1 : Persepsi manfaat QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan QRIS**

## **2.6.2 Efektivitas QRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Muniarty et al., 2023) mendefinisikan efektivitas adalah suatu ukuran antara hasil akhir dengan tujuan penggunaan suatu layanan teknologi yang sesuai dengan hasil yang diharapkan. Jika individu yang bersangkutan mampu memenuhi tenggat waktu yang telah ditentukan sekaligus mencapai tujuan, maka efektivitas operasional perusahaan akan terganggu. Kata “efek” berasal dari kata “efek” yang berarti akibat atau pengaruh suatu faktor. Efisiensi adalah keberhasilan yang dicapai setelah melakukan suatu tindakan. Hal ini merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan berhasil tercapai Yonski Umbu (2023). kemudian Afandi et al., (2022) mendefinisikan Efisiensi adalah ketika keluaran yang dihasilkan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan, sehingga program dapat berjalan efektif.

**H2 : Efektivitas QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan QRIS.**

## **2.6.3 Persepsi Resiko Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Ningsih et al., (2021) Risiko merupakan salah satu jenis ketidakpastian yang menyulitkan seseorang dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan suatu transaksi online. Persepsi risiko berdampak buruk terhadap tingkat kepercayaan konsumen secara perlahan. Jika persepsi risiko tinggi maka akan terjadi peningkatan kesalahpahaman keraguan. dan kemungkinan perdagangan online atau pelanggaran platform. Sebaliknya jika persepsi risiko rendah maka kepercayaan akan berpengaruh. dampak positif pada keterlibatan dan loyalitas pelanggan. Nainggolan et al., (2022) Persepsi risiko merupakan perasaan ketidakpastian yang muncul ketika konsumen harus mengambil keputusan pembelian karena hasilnya sulit diprediksi. Persepsi risiko merupakan faktor penting dalam membentuk kepercayaan konsumen. (Fadil & Efriyanti, 2023).

**H3 : Persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan QRIS.**

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan teori dan hipotesis yang menggunakan variabel independent persepsi manfaat, efektivitas, persepsi risiko. Variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan menggunakan QRIS. Diolah menggunakan metode statistik yaitu aplikasi SPSS Statistik 26 sebagai acuan dalam mengambil keputusan.

### **3.2 Populasi dan sampel dan Teknik Sampling**

Populasi merupakan seluruh bentuk objek penelitian yang digunakan sebagai sumber data yang dimana memiliki nilai tertentu dalam penelitian. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat Kabupaten Semarang yang pernah menggunakan metode pembayaran QRIS. Masyarakat Kabupaten Semarang dipilih untuk menjadi objek penelitian ini karena ingin mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat dalam menggunakan metode pembayaran QRIS dan karena pembayaran QRIS itu pembayaran modern yang mempunyai peran besar dalam kecanggihan teknologi jaman sekarang yang berguna untuk kegiatan

pembayaran sehari – hari. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui secara pastinya, oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan sampel kuota atau teknik *purposivel sampling*. Teknik *purposivel sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel adalah bagian dari beberapa populasi yang menjadikan sumber data dalam penelitian, yang dimana populasi itu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Ningtyas, 2014). Sehingga untuk menentukan jumlah sampel dalam populasi yang tidak diketahui maka menggunakan rumus Lemeshow.

Rumus Lemeshow : =

$$n = \frac{z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

**Keterangan :**

n : Seluruh jumlah responden

z : Nilai standar 95% ( 1.96)

P : Proposi Populasi (0,5)

d : Alpha (0,1) / *Sampling Errorr* (10 %)

Estemasi sampel yang diambil dari rumus ini adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 ( 1 - 0,5 )}{0,1^2} = 96,04 = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 97 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari persepsi manfaat, efektivitas, dan persepsi resiko. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert berbasis 1 sampai dengan 5. Nilai 1 menyatakan tidak sangat setuju, nilai 2 menyatakan tidak setuju, nilai 3 menyatakan netral, nilai 4 menyatakan setuju dan nilai 5 menyatakan sangat setuju. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan terhadap penggunaan QRIS (QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD).

### 3.4 Alat analisis

#### 3.4.1 Uji Instrumen

Peneliti memiliki tahapan untuk mendapatkan data yang akurat dengan melakukan pengujian terhadap instrumen. Maka, peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas yaitu bertujuan untuk mengevaluasi validitas suatu alat ukur dan mengetahui valid atau tidaknya alat ukur tersebut. Alat pengukuran dalam konteks ini mengacu pada pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalamnya mampu menggambarkan informasi sesuai dengan apa yang diukur oleh kuesioner tersebut (Janna & Herianto, 2021).

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Oleh karena itu, uji reliabilitas membantu menilai konsistensi instrumen pengukuran, yaitu apakah instrumen tersebut tetap konsisten pada pengukuran yang berulang.

Suatu alat ukur dianggap konkret jika diperoleh hasil yang serupa setelah dilakukan pengukuran berulang kali (Janna & Herianto, 2021).

### 3.4.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah distribusi variabel pengganggu atau residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Metode uji normalitas menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov, dimana data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0.05 dan dianggap berdistribusi tidak normal jika nilai signifikansinya kurang dari 0.05.(Romer, 2020).

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang optimal tidak akan menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat diperiksa dengan menggunakan variance inflasi faktor (VIF) dan nilai toleransi. Suatu model regresi dikatakan bebas multikolinearitas jika mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0.1. Sebaliknya jika nilai VIF melebihi 10 dan nilai toleransi kurang dari 0.1, hal ini menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas.(Romer, 2020).

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memeriksa apakah terdapat ketimpangan varians residu antar observasi dalam model regresi. Jika varians sisa tetap ada dari satu observasi ke observasi lainnya, kita berbicara tentang homogenitas; sedangkan jika variansnya berbeda maka kita berbicara tentang heterogenitas. Model regresi yang optimal adalah model yang tidak memiliki heterogenitas. Uji Glejser memungkinkan untuk menentukan adanya heterogenitas dengan meregresi nilai absolut residu pada variabel independen. Tidak adanya heteroskedastisitas dicatat bila nilai signifikansinya lebih besar dari 0.05, sebaliknya jika nilai signifikansinya kurang dari 0.05 maka dianggap telah terjadi heteroskedastisitas.(Romer, 2020).

### 3.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dengan cara menganalisis langsung dengan memahami data yang ada. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh tidaknya pada variabel independen yaitu persepsi manfaat, efektivitas, persepsi resiko atas variabel dependen kepuasan pelanggan menggunakan QRIS. Model persamaan regresi yang digunakan pada penelitian ini untuk menunjukan variabel penelitian lebih dari satu variabel independen dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : kepuasan pelanggan menggunakan QRIS

A : Konstanta

X1 : Persepsi Manfaat

X2 : Efektivitas

X3 : Persepsi resiko

B<sub>1,2,3</sub> : besaran koefisien regresi dari masing – masing variabel error

### 3.4.4 Uji Ketepatan Model

Analisis uji simultan atau uji F memungkinkan Anda menguji hipotesis secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil pengujian ini dapat diperoleh dari nilai signifikansi tabel ANOVA pada software statistik seperti SPSS.

Jika nilai signifikansinya kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0.05, variabel independen dapat dianggap tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.(Romer, 2020).

Analisis koefisien determinasi atau Uji  $R^2$  dapat dilihat pada tabel *Model Summary* terhadap nilai *Adjusted Square* untuk dapat mengetahui seberapa handal kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel independen yang mempengaruhi terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara satu dengan nol, yaitu semakin mendekati satu artinya semakin banyak informasi yang dijabarkan pada variabel independen untuk dapat menjelaskan variabel dependen (Romer, 2020).

### 3.4.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji parsial ( uji T ) yang digunakan untuk menentukan apakah ada pengaruh masing – masing variabel bebas dengan memperhatikan variabel terikat. Maka, dilihat dengan  $sig < 0,05$  maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen atau hipotesis diterima. Namun, apabila nilai  $sig > 0,05$  maka variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau hipotesis tidak diterima (Romer, 2020).

### 3.5 Definisi Oprasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua macam variabel, yakni variabel dependen ( terikat ) dan variabel independen ( bebas ). Dalam definisi oprasional penelitian akan memperjelas mengenai konsep yang ada pada tiap variabel.

no	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kepuasan pelanggan menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard	(Hady et al., 2022)Kepuasan pelanggan mengacu pada seberapa puas seseorang terhadap suatu produk atau layanan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka.	(Djaja et al., 2022) indikator kepuasan pelanggan dapat diukur antara lain 1. Kesesuaian harapan pelanggan. 2. minat untuk menggunakan kembali. 3. dapat merekomendasikan penggunaan.
2	Persepsi manfaat	Menurut (Ningsih et al., 2021) Kegunaan yang dirasakan dapat didefinisikan sebagai keyakinan tentang sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan suatu teknologi atau sistem akan menyebabkan peningkatan kinerja pekerjaan mereka.	Menurut Davis (1989) terdapat 5 indikator pengukuran persepsi kemanfaatan yaitu 1. mempercepat pekerjaan 2. meningkatkan kinerja pekerjaan 3. meningkatkan produktivitas 4. mempermudah pekerjaan 5. bermanfaat

3	Efektivitas	(Afandi et al., 2022) mendefinisikan Efisiensi dapat dijelaskan dengan sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan.	(Afandi et al., 2022) Efektivitas dapat diukur dari 3 indikator yaitu 1. menyederhanakan proses pembayaran 2. mengurangi antrian 3. mempercepat transaksi
4	Persepsi resiko	Risiko merupakan suatu keadaan tidak pasti yang menjadi pertimbangan seseorang sebelum mengambil keputusan apakah akan melakukan transaksi online atau tidak.(Ramadani Silalahi, Tambunan, Ramadhany Batubara, et al., 2022)	(Ningsih et al., 2021) Persepsi resiko dapat diukur indikatornya yaitu : 1. resiko kinerja 2. resiko keuangan 3. fisik dan keamanan 4. resiko sosial 5. psikologi 6. resiko waktu

### 3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian oleh individu atau organisasi yang melakukan penelitian. Contoh data primer antara lain informasi dari wawancara langsung, hasil survei, dan jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden. Data primer yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan hasil jadi jawaban kuesioner yang sudah di isi oleh masyarakat Kabupaten Semarang dan Sumber datanya yaitu kepuasan masyarakat Kabupaten Semarang dalam penggunaan metode pembayaran QRIS.