

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS PADA APLIKASI  
E-WALLET TERHADAP KEMUDAHAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM TRANSAKSI BELANJA  
KEBUTUHAN SEHARI-HARI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syara untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S-1)  
Program Studi Akuntansi**

**Oleh:**

**Adinda Natashya Simbolon**

**NIM: 221311692**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ADVENT SURYA NUSANTARA  
PEMATANG SIANTAR  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS PADA APLIKASIE-WALLET  
TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM TRANSAKSI BELANJA  
KEBUTUHAN SEHARI-HARI**

**Oleh:**

**Adinda Natashya Simbolon**

**NIM: 221311692**

**Telah Memenuhi Persyaratan Untuk Dipertahankan Didepan Dewan Penguji  
Pada Ujian Sidang Skripsi**

**Pematangsiantar, 23 April 2026**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Thorman Lumbanraja, S.E., M.Si., Ak., CPS**

**NIDN:0109097005**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : **PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS PADA APLIKASI E-WALLET TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM TRANSAKSI BELANJA KEBUTUHAN SEHARI-HARI**

**Nama Mahasiswa** : **Adinda Natashya Simbolon**

**NIM** : **221311692**

**Program Studi** : **S-1 Akuntansi**

*Telah disidangkan dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada  
Jumat, 24 April 2026*

**Disetujui Oleh:  
Pembimbing**

**Dr. Thorman Lumbanraja, S.E., M.Si., Ak., CPS  
NIDN:0109097005**

<b>Tim Dosen Penguji</b>	<b>Tandatangan</b>
1. Dr. Kartini Hutagagaol, M.Pd	(.....)
2. Daniel Nicson Simanjuntak, S.Ak., M.Ak	(.....)
3. Dr. Thorman Lumbanraja, S.E., M.Si., Ak., CPS	(.....)

**Diketahui Oleh :  
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dr. Adat Muli Peranginangin, S.E., M.Si  
NIDN: 0121027403**

## **PERNYATAAN**

**Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan dalam Transaksi Kebutuhan Sehari-Hari”, adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya. Sumber-sumber data yang diperoleh dan digunakan telah dinyatakan secara jelas dan benar.**

**Pematangsiantar, 6 Mei 2026  
Yang membuat pernyataan,**

**Adinda Natashya Simbolon  
NIM:221311692**

**PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS PADA APLIKASI  
E-WALLET TERHADAP KEMUDAHAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM TRANSAKSI BELANJA  
KEBUTUHAN SEHARI-HARI**

**Adinda Natashya Simbolon  
NIM: 221311692**

Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Universitas Advent Surya Nusantara

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan explanatory survey. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (bootstrapping) dengan kriteria T-statistics > 1,96 dan P-value < 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan fitur QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi sederhana  $Y = 7,219 + 0,827X$ . Selain itu, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai T-statistics sebesar 4,307 dan P-value sebesar 0,000. Penggunaan fitur QRIS juga berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dengan nilai T-statistics sebesar 20,622 dan P-value sebesar 0,000. Selanjutnya, penggunaan fitur QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai T-statistics sebesar 3,311 dan P-value sebesar 0,001. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet mampu meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Semakin baik penggunaan fitur QRIS, maka semakin tinggi tingkat kemudahan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam melakukan transaksi digital.

**Kata Kunci:** QRIS, e-wallet, kemudahan penggunaan, kepuasan pelanggan, SmartPLS.

**THE EFFECT OF USING QRIS FEATURES IN E-WALLET  
APPLICATIONS ON PERCEIVED EASE OF USE  
AND CUSTOMER SATISFACTION IN DAILY  
SHOPPING TRANSACTIONS**

**Adinda Natashya Simbolon  
NIM: 221311692**

*Accounting Study Program  
Faculty Of Economic, Surya Nusantara Advent University*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of QRIS feature usage in e-wallet applications on perceived ease of use and customer satisfaction. The research employed a quantitative method with an explanatory survey approach. Data analysis techniques used simple regression analysis and Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS software. Hypothesis testing was conducted using the t-test (bootstrapping) with criteria of T-statistics > 1.96 and P-value < 0.05. The results showed that the use of QRIS features had a positive effect on customer satisfaction with the simple regression equation  $Y = 7.219 + 0.827X$ . In addition, perceived ease of use had a significant effect on customer satisfaction with a T-statistics value of 4.307 and a P-value of 0.000. The use of QRIS features also had a significant effect on perceived ease of use with a T-statistics value of 20.622 and a P-value of 0.000. Furthermore, the use of QRIS features significantly affected customer satisfaction with a T-statistics value of 3.311 and a P-value of 0.001. Based on the findings, it can be concluded that the use of QRIS features in e-wallet applications is able to improve perceived ease of use and customer satisfaction. The better the implementation of QRIS features, the higher the level of convenience and satisfaction experienced by customers in conducting digital transactions.*

**Keywords:** *QRIS, e-wallet, perceived ease of use, customer satisfaction, SmartPLS.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat TUHAN yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS PADA APLIKASI E-WALLET TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM TRANSAKSI BELANJA KEBUTUHAN SEHARI-HARI”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Advent Surya Nusantara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Raxon Nainggolan, S.E., M.M., M.Ak., Ph.D., Ak., CPA., CA., CFI, selaku Rektor Universitas Advent Surya Nusantara.
2. Dr. Adat Muli Peranginangin, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Advent Surya Nusantara.
3. Dr. Thorman Lumbanraja, S.E., M.Si., Ak., CPS selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan masukan, dan arahan untuk penyusunan skripsi ini.

4. Dr. Kartini Hutagaol, M.Pd, selaku Ketua Penguji yang memberikan kritik, saran, dan evaluasi konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan ilmiah.
5. Daniel Nicson Simanjuntak, S.Ak., M.Ak, selaku Penguji I yang memberikan kritik, saran, dan evaluasi konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan ilmiah.
6. Bapakku (Pae) yang kusayang dan Ibuku (Mae) tercinta, yang selalu memberikan doa terbaik untuk kami anak anaknya, du kungan moral yang menyertai perjalanan hidupku, kasih sayang yang tiada duanya, biaya hidup dan selalu memberi semangat tanpa henti bagi penulis dalam menempuh pendidikan.
7. Saudara-saudara penulis, Halomoan Simbolon, Ridho Simbolon, Rizky Nathamael Simbolon, Graciano Simbolon, Cinta Laura Simbolon, Desnita Simbolon, Kalian memberi warna-warni kehidupan bagiku dan juga adik kecilkku Keren Hapukh Simbolon kelucuanmu menghibur kakak disaat pikiran kakak sedang rumit.
8. Sahabat terbaik, Silvy Andriani Simanjuntak yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, diskusi, serta energi positif selama masa penyusunan skripsi ini.
9. Mahasiswa/i angkatan 2022 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun telah memberikan bantuan serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri. Terima kasih karena tetap bertahan dan berani melewati

berbagai masa sulit, bahkan ketika harus dihadapi sendirian. Terima kasih karena tetap kuat meskipun sering merasa rapuh, namun tidak memilih untuk menyerah. Terima kasih karena telah berani mengambil keputusan-keputusan penting dengan penuh pertimbangan, meskipun diiringi keraguan dan ketakutan. Keberanian tersebut menjadi langkah penting dalam perjalanan menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Pematangsiantar, 25 November 2025

Adinda Natashya Simbolon  
NIM: 221311692

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9
1.6 Batasan Masalah.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Technology Acceptance</i> (TAM).....	12
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.3 E-Wallet.....	14
2.1.4 QRIS (Quick Response Indonesian Standard) .....	17
2.2 Peneliti Terdahulu .....	18
2.2.1 Gap Penelitian .....	19

2.3	Kerangka Pemikiran .....	20
2.4	Hubungan Variabel dan Hipotesis.....	22
2.4.1	Pengaruh Penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap kemudahan penggunaan .....	22
2.4.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4.3	Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-wallet terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.4	Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kemudahan Penggunaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	27
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	28
3.2.2	Waktu Penelitian.....	28
3.3	Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1	Populasi .....	29
3.3.2	Sampel .....	30
3.4	Pengumpulan Data.....	31
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	33
3.6	Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1	Perencanaan Model Pengukuran (Outer Model).....	38
3.6.2	Perencanaan Model Struktural (Inner Model).....	42

3.6.3 Uji Normalitas .....	44
3.6.4 Uji Regresi Sederhana .....	45
3.6.5 Uji Hipotesis.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Karakteristik Responden .....	49
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
4.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data (SmartPLS) .....	63
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	63
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	72
4.3.3 Uji Normalitas .....	75
4.3.4 Model Regresi Sederhana.....	76
4.3.5 Uji Hipotesis.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 4. 1 OuterLoading .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Populasi Mahasiswa Universitas Advent Surya Nusantara.....	30
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	33
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1 Data Responden berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Data Responden berdasarkan karakteristik Program Studi.....	51
Tabel 4. 3 Data Responden berdasarkan karakteristik Penggunaan E-Wallet.....	51
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet.....	53
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan.....	56
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet.....	60
Tabel 4. 7 Data Hasil Pengujian Outer Model.....	65
Tabel 4. 8 Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Outer Loading.....	66
Tabel 4. 9 Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Average Variance Extracted (AVE).....	67
Tabel 4. 10 Data Hasil Pengujian Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading.....	68
Tabel 4. 11 Data Hasil Pengujian Discriminant Validity berdasarkan Fornell larcker criterion.....	70

Tabel 4. 12 Data Hasil Pengujian Composite Reliability .....	71
Tabel 4. 13 Ringkasan Data Hasil Pengujian Outer Model.....	71
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian R Square dan R Square Adjusted .....	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji Effect Size ( $f^2$ ) .....	74
Tabel 4. 16 Uji Normalitas (SPSS).....	75
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien, T test dan P-Value (Path Coefficient) .....	79
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien, T test dan P-Value (Spesific Indirect Effect) ...	<b>Error!</b>

**Bookmark not defined.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan era digital saat ini, penggunaan sistem pembayaran non-tunai di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat. Hal ini didukung oleh hadirnya berbagai layanan e-wallet yang terintegrasi dengan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Kepuasan pelanggan menjadi aspek yang sangat penting karena berperan sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan penerapan metode pembayaran digital tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Fadil et al. (2021) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dari QRIS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Lhokseumawe. Selain itu, kedua faktor tersebut juga berkontribusi dalam meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi mereka.

Kepuasan pelanggan terhadap penggunaan QRIS tidak hanya berdampak pada tahap pengguna awal, tetapi juga berpengaruh terhadap loyalitas serta niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*). Penelitian Nadinta & Kusumawati (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna QRIS memiliki hubungan positif dengan tingkat loyalitas serta keinginan untuk mempertahankan penggunaan QRIS, khususnya di kalangan Generasi Z. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting, terutama dalam konteks penggunaan e-wallet berbasis QRIS sebagai metode pembayaran.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah kemudahan dalam penggunaan sistem (*perceived ease of use*). Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), aspek kemudahan penggunaan memiliki peran penting, karena sistem yang mudah dioperasikan akan mendorong pengguna merasa lebih puas serta meningkatkan motivasi mereka untuk terus memanfaatkan teknologi tersebut.

Temuan dari berbagai penelitian di Indonesia turut memperkuat pernyataan tersebut. Sebagai contoh, penelitian Anisa Safitri & Yuniarti Fihartini (2024) di Provinsi Lampung menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan keamanan (*security*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan QRIS. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna menilai QRIS sebagai sistem yang mudah dan aman, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat, yang pada akhirnya dapat mendorong penggunaan secara berkelanjutan dalam aktivitas sehari-hari.

Selain faktor kemudahan, manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dari penggunaan QRIS juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian Fadil et al. (2021) menyatakan bahwa kombinasi antara kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan, tetapi juga mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS tidak hanya dipandang sebagai alat transaksi, melainkan juga sebagai sarana yang memberikan nilai tambah, seperti efisiensi waktu dan kemudahan dalam pengelolaan keuangan.

Di samping itu, faktor keamanan (*security*) juga menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap

QRIS. Penelitian Irsyad & Hapsari (2023) menemukan bahwa persepsi keamanan (*perceived security*) berpengaruh signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan QRIS. Tingkat keamanan dalam transaksi akan memengaruhi bagaimana pengguna menilai pengalaman mereka serta tingkat kenyamanan dalam menggunakan QRIS untuk jangka panjang.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harahap & Zoraya (2024) menunjukkan bahwa pada generasi Z, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), serta keamanan (*security*) secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS. Temuan ini menegaskan bahwa ketiga faktor tersebut berperan penting dalam mendorong penggunaan teknologi pembayaran digital. Temuan ini menegaskan bahwa ketiga faktor tersebut berperan penting dalam mendorong penggunaan teknologi pembayaran digital.

Dari sudut pandang penyedia e-wallet, penggunaan QRIS sebagai fitur pada aplikasi digital e-wallet dapat sangat menyederhanakan proses pembayaran bagi pelanggan. Dalam konteks belanja kebutuhan sehari-hari (seperti di warung, minimarket, atau toko kelontong), transaksi kecil dan berfrekuensi tinggi membutuhkan sistem pembayaran yang cepat, mudah, dan andal. Sebuah studi mengenai efektivitas QRIS di warung kopi menunjukkan bahwa QRIS memberikan kecepatan transaksi, kemudahan akses, dan kepuasan pelanggan (Muhammad Bakri et al., 2025). Hal ini mendukung asumsi bahwa QRIS pada e-wallet dapat sangat relevan dalam konteks belanja harian.

Namun demikian, sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada tahap awal adopsi atau keputusan penggunaan QRIS, dan belum secara mendalam

mengkaji peran kemudahan penggunaan sebagai variabel yang memediasi kepuasan konsumen dalam konteks belanja harian. Penelitian oleh Setyaningtyas & Suranto (2021) menemukan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan UMKM dalam mengadopsi QRIS, tetapi belum membahas dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan adanya celah penelitian. Zalukhu & Lattu (2025) mengungkapkan bahwa penggunaan QRIS melalui e-wallet dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Intensitas penggunaan QRIS juga berpotensi membentuk persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna. Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik mengukur tingkat kepuasan pengguna sebagai dampak dari kemudahan penggunaan QRIS.

Di sisi lain, studi oleh Pontoh et al. (2022) meneliti niat pedagang dalam menggunakan QRIS dan menemukan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting bagi pelaku usaha. Akan tetapi, penelitian tersebut tidak mengkaji pengalaman konsumen sebagai pengguna akhir.

Literatur lainnya juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Herlina et al. (2025) menemukan bahwa kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS, terutama didukung oleh antarmuka yang mudah dipahami serta proses transaksi yang efisien. Hal ini memperkuat adanya hubungan erat antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan dalam transaksi sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat ruang penelitian terkait bagaimana penggunaan QRIS dalam e-wallet mampu menciptakan pengalaman

transaksi yang lebih praktis sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Namun demikian, meskipun penelitian tentang kemudahan QRIS dan kepuasan cukup banyak, konteks “transaksi belanja kebutuhan sehari-hari (*daily purchase*)” belum secara spesifik dibahas dalam penelitian akademis. Banyak penelitian masih bersifat umum atau terfokus pada adopsi pembayaran digital secara luas. Inilah celah penelitian yang ingin diisi oleh skripsi ini: menguji bagaimana penggunaan fitur QRIS pada e-wallet memberikan kemudahan spesifik dalam transaksi harian dan kemudian memengaruhi kepuasan pelanggan dalam belanja harian.

Dengan memahami bagaimana QRIS melalui e-wallet mempermudah konsumen dalam belanja sehari-hari, penyedia e-wallet bisa merancang visual dan kemudahan yang lebih ramah pengguna, mempercepat proses transaksi, mengurangi hambatan, dan meningkatkan kepuasan. Selain itu, regulator seperti Bank Indonesia dapat memperoleh masukan untuk mendorong optimalisasi fitur QRIS di e-wallet dalam mendukung inklusi keuangan dan budaya pembayaran non-tunai di sektor mikro.

Oleh karena itu, penelitian ini dianggap relevan karena berfokus pada hubungan antara penggunaan fitur QRIS, persepsi kemudahan penggunaan, serta tingkat kepuasan pelanggan dalam aktivitas transaksi kebutuhan sehari-hari. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh langsung penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi berupa kemudahan penggunaan.

Dengan latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul **“Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet terhadap Kemudahan**

## **Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan dalam Transaksi Belanja Kebutuhan Sehari-Hari.”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah

1. Belum optimalnya kepuasan pelanggan dalam penggunaan QRIS pada aplikasi *e-wallet*, terutama dalam konteks transaksi belanja kebutuhan sehari-hari, sehingga perlu dianalisis faktor-faktor yang memengaruhinya.
2. Masih terdapat variasi persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dalam penggunaan QRIS di *e-wallet*, khususnya pada pengguna yang melakukan transaksi rutin seperti di warung, toko kelontong, dan minimarket local.
3. Belum jelasnya hubungan antara penggunaan QRIS dengan kemudahan dan kepuasan pelanggan dalam aktivitas belanja harian.
4. Belum optimalnya pemanfaatan fitur QRIS pada *e-wallet* dalam mendukung transaksi harian, khususnya pada transaksi dengan nominal kecil namun frekuensi tinggi.
5. Belum diketahui apakah kemudahan penggunaan berperan sebagai variabel mediasi antara penggunaan QRIS dan kepuasan pelanggan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dalam transaksi belanja kebutuhan sehari-hari?
2. Bagaimana kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam transaksi belanja kebutuhan sehari-hari?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap kemudahan penggunaan dalam transaksi belanja kebutuhan sehari-hari.
2. Untuk menganalisis kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam transaksi belanja kebutuhan sehari-hari.
3. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap kepuasan pelanggan dalam transaksi belanja kebutuhan sehari-hari.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah:

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang perilaku konsumen dan sistem pembayaran digital. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai pengaruh penggunaan fitur QRIS pada e-wallet terhadap kemudahan dan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks transaksi belanja kebutuhan sehari-hari yang selama ini masih jarang diteliti.
2. Memperkuat dan memperluas penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks metode pembayaran berbasis QRIS. Temuan penelitian ini dapat menunjukkan sejauh mana *perceived ease of use* berperan sebagai mediator antara penggunaan QRIS dan kepuasan pelanggan, sehingga memperkaya pemahaman teoretis terkait *variable-variabel* dalam TAM pada transaksi harian.
3. Mengisi gap penelitian terkait penggunaan QRIS oleh end-user dalam aktivitas harian, bukan hanya oleh merchant atau dalam adopsi awal. Penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada persepsi pedagang, sementara penelitian ini berfokus pada pengalaman konsumen langsung sehingga memberikan perspektif teoretis yang lebih komprehensif.
4. Menyediakan bukti empiris baru mengenai hubungan antara fitur QRIS, kemudahan bertransaksi, dan kepuasan pelanggan. Bukti empiris ini dapat dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan

model penelitian serupa atau memperluasnya dengan variabel lain seperti kepercayaan, keamanan, atau pengalaman pengguna (user experience).

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah:

1. Bagi Penyedia Aplikasi E-Wallet (GoPay dan Dana)

Penelitian ini memberikan masukan mengenai pentingnya meningkatkan kualitas fitur QRIS, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta kenyamanan antarmuka. Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk memperbaiki UI/UX, meningkatkan performa sistem, dan merancang fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan transaksi harian konsumen.

2. Bagi Merchant atau Pelaku Usaha Kecil (UMKM, warung, toko kelontong, minimarket lokal)

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman terkait bagaimana fitur QRIS pada e-wallet memengaruhi kepuasan pelanggan. Merchant dapat memanfaatkan QRIS secara lebih optimal untuk menciptakan pengalaman belanja yang lebih efisien, nyaman, dan modern, sehingga berpotensi meningkatkan frekuensi kunjungan serta loyalitas pelanggan.

3. Bagi Bank Indonesia dan lembaga regulator sistem pembayaran, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dalam merumuskan kebijakan peningkatan ekosistem pembayaran digital di Indonesia. Temuan mengenai kemudahan dan kepuasan pelanggan terhadap QRIS akan

membantu regulator dalam memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan adopsi QRIS pada transaksi mikro.

#### 4. Bagi Konsumen Pengguna E-Wallet

Penelitian ini memberikan wawasan mengenai manfaat penggunaan QRIS dalam aktivitas belanja kebutuhan sehari-hari. Dengan meningkatnya pemahaman tentang kemudahan dan kepuasan yang diberikan QRIS, konsumen dapat lebih yakin untuk menggunakan metode pembayaran non-tunai secara berkelanjutan.

#### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menyediakan data empiris dan kerangka analisis yang dapat menjadi acuan bagi penelitian lanjutan. Peneliti berikutnya dapat memperluas variabel, memperbesar cakupan responden, atau menguji fitur pembayaran digital lainnya untuk memperdalam pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam pembayaran digital.

### **1.6 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penggunaan fitur QRIS yang terdapat pada aplikasi e-wallet GoPay dan Dana. Metode pembayaran digital lainnya seperti ShopeePay, OVO, LinkAja, kartu debit/kredit, maupun sistem pembayaran non-QRIS tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.
2. Subjek penelitian dibatasi pada mahasiswa aktif Universitas Advent Surya Nusantara yang telah menggunakan fitur QRIS dalam melakukan transaksi

kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan kepada populasi di luar lingkungan Universitas Advent Surya Nusantara.

3. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada tiga variabel utama, yaitu:
  - a. Penggunaan Fitur QRIS sebagai variabel independen (X);
  - b. Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) sebagai variabel mediasi (M);
  - c. Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen (Y).
4. Transaksi yang dianalisis dibatasi pada aktivitas belanja kebutuhan sehari-hari, seperti pembelian makanan, minuman, kebutuhan pribadi, belanja di minimarket, kantin, warung sekitar kampus, dan pedagang kaki lima. Transaksi non-rutin seperti pembayaran tagihan, pembelian tiket, atau top-up saldo tidak termasuk dalam kajian penelitian ini.
5. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (SmartPLS) dan SPSS untuk uji normalitas. Oleh karena itu, penelitian ini hanya menganalisis hubungan antar variabel berdasarkan data persepsi responden yang diperoleh melalui kuesioner skala Likert, dan tidak membahas aspek kualitatif seperti pengalaman mendalam atau faktor psikologis pengguna di luar model penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Technology Acceptance (TAM)***

*Model Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu kerangka teoritis yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana individu menerima serta menggunakan teknologi informasi. Model ini menitikberatkan pada dua faktor utama yang memengaruhi sikap dan perilaku pengguna, yaitu persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Saputra et al., 2024).

TAM banyak diterapkan dalam berbagai penelitian terkait adopsi teknologi karena mampu menggambarkan hubungan antara karakteristik sistem dengan persepsi pengguna. Dalam penelitian ini, penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet dianalisis berdasarkan kedua konstruk tersebut. Persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan QRIS dapat meningkatkan kinerja transaksi, seperti efisiensi dan efektivitas. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan fitur QRIS dalam melakukan pembayaran kebutuhan sehari-hari.

Sejumlah penelitian di Indonesia telah mengadopsi model TAM dalam konteks penggunaan QRIS. Rahimi et al. (2024) menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan serta penggunaan aktual sistem QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa

semakin tinggi tingkat kemudahan dan manfaat yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

Penelitian Faizani & Indriyanti (2021) mengintegrasikan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan konsep *technology readiness*, serta menemukan bahwa kesiapan teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Kedua variabel tersebut selanjutnya terbukti memengaruhi niat penggunaan QRIS pada pengguna e-wallet seperti GoPay, Dana, dan OVO. Selain itu, penelitian Hadi & Bhilawa (2025) juga menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berperan dalam membentuk sikap terhadap penggunaan QRIS serta memengaruhi niat perilaku pada generasi Z melalui pengembangan model TAM.

### **2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang dilakukan oleh pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aktual suatu layanan. Jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika tidak sesuai maka ketidakpuasan akan terjadi. Hal ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan positif atau negatif yang muncul setelah membandingkan pengalaman penggunaan dengan harapan sebelumnya (Wardhana, 2024).

Dalam konteks pembayaran digital, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan sistem, seperti kemudahan, kecepatan, keamanan, dan

kenyamanan dalam bertransaksi. Pengalaman digital yang baik akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap suatu layanan.

Apabila sistem pembayaran seperti QRIS mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila sistem sulit digunakan, tidak efisien, atau mengganggu proses transaksi, maka kepuasan pengguna akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi teknologi layanan digital, termasuk sistem pembayaran berbasis QRIS.

### **2.1.3 E-Wallet**

E-wallet atau dompet digital merupakan aplikasi atau sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan uang dalam bentuk digital serta melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai. Bank Indonesia (2016) menjelaskan bahwa e-wallet berfungsi sebagai sarana penyimpanan dana elektronik yang dapat digunakan untuk transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian barang atau jasa, serta pengelolaan keuangan secara digital. Dengan demikian, e-wallet menjadi salah satu instrumen penting dalam transformasi sistem pembayaran dari tunai ke non-tunai karena menawarkan kepraktisan, efisiensi, dan jangkauan layanan yang luas.

Selain itu, e-wallet juga didefinisikan sebagai aplikasi keuangan digital yang memungkinkan pengguna menyimpan uang elektronik, melakukan transfer dana, serta melakukan pembayaran secara non-tunai tanpa menggunakan uang fisik (Saputra et al., 2024). Perkembangan e-wallet di Indonesia menunjukkan

pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya adopsi pembayaran digital oleh masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, GoPay dan DANA menjadi dua e-wallet terbesar di Indonesia yang banyak digunakan dalam berbagai transaksi sehari-hari. Hal ini didukung oleh penelitian Koswara (2025) yang menunjukkan bahwa GoPay dan DANA termasuk dalam dompet digital yang paling dominan digunakan masyarakat Indonesia berdasarkan tren penggunaan dan popularitas. Selain itu, penelitian Rosyidah dan Andarwati (2025) juga menemukan bahwa GoPay dan DANA termasuk aplikasi e-wallet yang paling sering digunakan, khususnya pada kalangan pengguna muda, karena kemudahan penggunaan serta fitur yang lengkap.

### **2.1.3.1 Gopay**

GoPay merupakan dompet digital yang menjadi bagian dari ekosistem Gojek (GoTo Group) yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai aktivitas transaksi digital secara mudah dan terintegrasi. Melalui GoPay, pengguna dapat melakukan pembayaran, transfer dana, serta berbagai transaksi layanan dalam aplikasi Gojek seperti transportasi online, pemesanan makanan, hingga belanja kebutuhan sehari-hari. Integrasi layanan dalam satu platform ini menjadikan GoPay sebagai salah satu instrumen pembayaran digital yang banyak digunakan masyarakat Indonesia karena memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi (Rosyidah & Andarwati, 2025).

Selain itu, penggunaan GoPay juga mencerminkan meningkatnya adopsi sistem pembayaran digital di Indonesia yang didorong oleh perkembangan

teknologi finansial. Kemudahan akses serta integrasi dengan berbagai layanan dalam ekosistem Gojek membuat GoPay menjadi salah satu e-wallet yang memiliki tingkat penerimaan tinggi di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa GoPay tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai bagian dari transformasi digital dalam sistem keuangan modern.

Perkembangan penggunaan GoPay juga sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem pembayaran yang cepat, aman, dan praktis. Inovasi yang ditawarkan oleh GoPay memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai, sehingga mendukung perubahan perilaku masyarakat menuju *cashless society*. Hal ini memperkuat posisi GoPay sebagai salah satu dompet digital utama yang berperan dalam perkembangan ekonomi digital di Indonesia (Rosyidah & Andarwati, 2025).

#### **2.1.3.2 Dana**

DANA merupakan salah satu e-wallet independen yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi digital tanpa harus terikat pada ekosistem layanan tertentu. Sifat independen ini menjadikan DANA sebagai dompet digital yang bersifat universal karena dapat digunakan pada berbagai merchant, baik online maupun offline. Dengan demikian, DANA tidak hanya terbatas pada satu platform tertentu, tetapi dapat digunakan secara lebih fleksibel dalam berbagai kebutuhan transaksi digital masyarakat.

Sebagai alat pembayaran digital, DANA berfungsi untuk memfasilitasi berbagai aktivitas keuangan seperti pembayaran tagihan, pembelian barang dan jasa, serta transfer dana secara non-tunai. Penelitian Rosyidah dan Andarwati

(2025) menunjukkan bahwa DANA termasuk e-wallet yang memiliki tingkat kemudahan penggunaan tinggi serta banyak digunakan oleh masyarakat karena fitur yang sederhana dan akses yang luas. Selain itu, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa DANA dan GoPay merupakan aplikasi e-wallet yang paling banyak digunakan, khususnya oleh pengguna muda, karena kemudahan serta efisiensi dalam melakukan transaksi digital.

Sejalan dengan penelitian tersebut, studi lain juga menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet seperti DANA terus meningkat karena dipengaruhi oleh faktor kemudahan, manfaat, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital. Hal ini memperkuat bahwa DANA memiliki peran penting dalam mendukung transformasi sistem pembayaran dari tunai ke non-tunai di Indonesia (Munda et al., 2023).

#### **2.1.4 QRIS (Quick Response Indonesian Standard)**

QRIS adalah standar nasional kode QR yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi interoperabilitas dan efisiensi dalam pembayaran digital. QRIS memungkinkan berbagai aplikasi e-wallet untuk menggunakan satu kode QR yang sama di merchant sehingga menyederhanakan proses pembayaran (Rahimi et al., 2024).

Penerapan QRIS juga berperan penting dalam mendukung transformasi digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia, khususnya dalam mendorong penggunaan transaksi non-tunai di masyarakat. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha maupun konsumen karena meningkatkan efisiensi transaksi,

mengurangi penggunaan uang tunai, serta memperluas akses pembayaran digital di berbagai sektor ekonomi.

## 2.2 Peneliti Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan untuk topik QRIS, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kepuasan pelanggan adalah:

**Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu**

No	Peneliti & Tahun	Variabel	Metode & Objek Penelitian	Temuan Empiris	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	(Lilian a et al., 2025)	X <sub>1</sub> . <i>Perceived Ease of use</i> X <sub>2</sub> . <i>Perceived Risk</i> Y. Intensi Penggunaan QRIS	Kuantitatif ; Konsumen Urban di Medan	<i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh positif & signifikan pada niat menggunakan QRIS	Sama-sama meneliti QRIS dan menggunakan variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	Fokus pada risiko dan intensi penggunaan ; objek penelitian berbeda (konsumen urban)
2.	(Gunarsih & Dyah Febriyani, 2025)	X <sub>1</sub> . <i>Perceive Usefulness</i> X <sub>2</sub> . <i>Perceived Ease of Use</i> X <sub>3</sub> . Trust (Mediasi) Y. Minat Penggunaan QRIS	Kuantitatif ; Generasi Z pengguna QRIS	<i>Trust</i> memperkuat hubungan <i>Perceived Usefulness &amp; Perceived Ease of Use</i> terhadap minat penggunaan	Sama-sama menggunakan konstruk TAM ( <i>Perceived Usefulness &amp; Perceived Ease of Use</i> )	Ada variabel mediasi ( <i>trust</i> ); objek fokus pada Gen Z
3.	(Setiawan et al., 2025)	X <sub>1</sub> . <i>Perceived Usefulness</i> X <sub>2</sub> . <i>Perceived Ease of Use</i> X <sub>3</sub> . Privacy/Security	Survei TAM; UMKM di Madiun	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , dan keamanan memengaruhi	Sama-sama meneliti QRIS & variabel TAM	Menambahkan variabel keamanan; objek UMKM bukan pelanggan umum

No	Peneliti & Tahun	Variabel	Metode & Objek Penelitian	Temuan Empiris	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Y. Niat Menggunakan QRIS		niat penggunaan		
4.	(Pradianto et al., 2024)	X <sub>1</sub> . <i>Perceived Usefulness</i> X <sub>2</sub> . <i>Perceived Ease of Use</i> Y. Literasi Keuangan Pedagang	Kuantitatif ; Pedagang Pasar di Surakarta	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap literasi keuangan pedagang	Menggunakan variabel <i>Perceived Usefulness</i> & <i>Perceived Ease of Use</i>	Outcome berbeda (literasi keuangan, bukan kemudahan & kepuasan pelanggan)
5.	(Edwin Zusrony et al., 2023)	X <sub>1</sub> . <i>Perceived Usefulness</i> X <sub>2</sub> . <i>Perceived Ease of Use</i> X <sub>3</sub> . <i>Perceived Risk</i> Y. Minat Penggunaan QRIS	Kuantitatif ; Pelaku UMKM	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , dan risiko memengaruhi minat penggunaan	<i>Variabel Perceived Usefulness</i> & <i>Perceived Ease of Use</i> sama; topik QRIS	Menambahkan <i>perceived risk</i> ; objek UMKM bukan pelanggan e-wallet

Sumber: Data diolah Sendiri

### 2.2.1 Gap Penelitian

Meskipun penelitian terdahulu oleh Liliana et al. (2025), Gunarsih & Dyah Febriyani (2025), Setiawan et al. (2025), Pradianto et al. (2024) dan Edwin Zusrony et al. (2023) telah banyak membahas pengaruh manfaat (*perceived usefulness*), kemudahan (*perceived ease of use*), risiko (*risk*), keamanan (*security*), serta kepercayaan (*trust*) terhadap minat atau niat penggunaan QRIS, namun penelitian tersebut belum secara khusus menyoroti bagaimana penggunaan fitur QRIS pada

aplikasi e-wallet berdampak langsung pada kemudahan dan kepuasan pelanggan dalam aktivitas belanja kebutuhan sehari-hari, yang menjadi fokus penelitian ini.

Sebagian besar penelitian sebelumnya juga hanya menilai QRIS dari perspektif minat atau niat penggunaan, bukan dari pengalaman aktual pelanggan saat menggunakan QRIS. Selain itu, objek penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada UMKM, pedagang pasar, konsumen urban, dan generasi Z, sehingga masih terdapat gap terkait bagaimana QRIS memengaruhi pengguna e-wallet umum sebagai pelanggan ritel harian. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan dengan mengkaji secara langsung pengaruh QRIS terhadap kemudahan (*perceived ease of use*) dan kepuasan pelanggan dalam konteks konsumsi sehari-hari melalui platform e-wallet.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

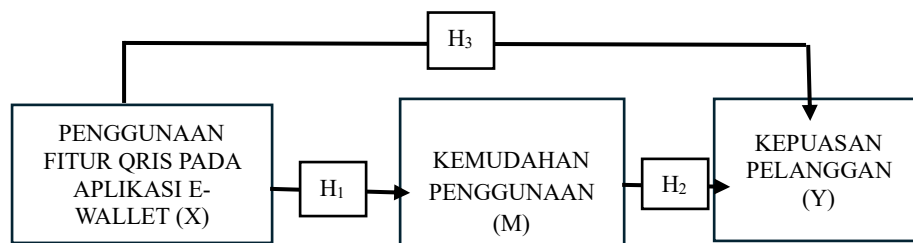
Kerangka konsep merupakan representasi visual yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Kerangka ini disusun berdasarkan hasil kajian teori yang relevan, sehingga mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai alur pemikiran peneliti dalam menjelaskan keterkaitan antar variabel. Dengan demikian, kerangka konsep tidak hanya menjadi gambaran hubungan variabel, tetapi juga menjadi dasar logis dalam merumuskan arah penelitian.

Menurut Sugiyono (2019), kerangka konsep atau kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penelitian. Kerangka ini kemudian digunakan untuk menyusun hipotesis yang akan diuji dalam

penelitian. Oleh karena itu, penyusunan kerangka konsep dilakukan setelah peneliti memahami teori-teori yang relevan dan menghubungkannya dengan variabel penelitian yang dikaji.

Kerangka konsep juga berfungsi sebagai panduan dalam proses penelitian agar tetap fokus pada tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya kerangka konsep, peneliti dapat melihat hubungan antar variabel secara lebih terstruktur sehingga memudahkan dalam proses analisis data dan pengambilan kesimpulan penelitian.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet sebagai variabel independen (X), kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi (M), dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian ini menguji pengaruh langsung penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh tidak langsung melalui kemudahan penggunaan. Dengan demikian, kemudahan penggunaan diasumsikan berperan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan pelanggan.

## **2.4 Hubungan Variabel dan Hipotesis**

### **2.4.1 Pengaruh Penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap kemudahan penggunaan**

Semakin sering dan intens pengguna memanfaatkan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet, maka pengguna akan semakin terbiasa dengan sistem tersebut. Kebiasaan penggunaan yang berulang ini akan meningkatkan pemahaman pengguna terhadap alur transaksi, fitur, serta tampilan sistem, sehingga persepsi kemudahan penggunaan juga akan meningkat. Dalam konteks penggunaan teknologi, pengalaman langsung merupakan faktor penting yang membentuk persepsi kemudahan, karena semakin sering suatu sistem digunakan maka semakin mudah sistem tersebut dipahami dan dioperasikan.

Hal ini didukung oleh penelitian Hapsari, Widayanto, dan Prabawani (2025) yang menunjukkan bahwa penggunaan e-wallet yang berulang dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap fitur dan proses transaksi. Peningkatan pemahaman tersebut berdampak pada meningkatnya persepsi kemudahan penggunaan, khususnya dalam layanan pembayaran digital seperti DANA. Dengan demikian, intensitas penggunaan berperan dalam memperkuat kenyamanan pengguna dalam bertransaksi digital.

Selain itu, penelitian Putri dan Adi (2022) juga menemukan bahwa penggunaan teknologi pembayaran digital yang semakin sering akan meningkatkan familiaritas pengguna terhadap sistem. Pengguna yang sudah terbiasa dengan sistem akan merasa lebih mudah dalam melakukan transaksi karena sudah memahami fitur dan mekanisme penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa

pengalaman penggunaan yang berulang dapat meningkatkan persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital.

Dengan demikian, penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Semakin sering fitur QRIS digunakan, maka semakin tinggi tingkat pemahaman, kenyamanan, dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam melakukan transaksi digital.

H<sub>1</sub>: Diduga penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan.

#### **2.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu teknologi. Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu sistem mudah dipahami, mudah dipelajari, dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan pengguna merasa nyaman dan puas dalam menggunakan layanan tersebut.

Kemudahan penggunaan juga berperan dalam membentuk pengalaman pengguna (*user experience*). Sistem yang memiliki tampilan sederhana, fitur yang jelas, serta navigasi yang mudah dipahami akan mengurangi hambatan dalam berinteraksi dengan teknologi. Hal ini akan menciptakan persepsi positif terhadap sistem yang digunakan. Sebaliknya, apabila sistem dianggap rumit dan sulit

digunakan, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pengguna.

Dalam konteks penggunaan QRIS pada aplikasi e-wallet, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari kemudahan memahami fitur, kejelasan tampilan aplikasi, serta kecepatan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi pembayaran. Pengguna yang merasakan bahwa sistem mudah digunakan cenderung menilai transaksi lebih efisien dan menyenangkan, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan pembayaran digital.

Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Putri dan Wibowo (2022) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet karena meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, Pratama et al. (2021) menyatakan bahwa antarmuka aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan pembayaran digital. Sejalan dengan itu, Sari dan Nugroho (2023) juga menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem yang mudah digunakan tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan menyenangkan bagi pengguna, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

H<sub>2</sub>: Diduga kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **2.4.3 Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-wallet terhadap Kepuasan Pelanggan**

Penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet berpotensi memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dalam transaksi digital. QRIS dirancang sebagai standar pembayaran yang sederhana, cepat, dan serbaguna sehingga pengguna hanya perlu memindai satu kode untuk berbagai platform pembayaran. Efisiensi ini dapat menciptakan pengalaman transaksi yang lebih nyaman, mengurangi hambatan teknis, dan meminimalkan waktu tunggu. Dalam konteks layanan digital, kepuasan pelanggan sering terbentuk melalui persepsi kenyamanan, kepraktisan, dan kualitas pengalaman selama melakukan transaksi. Ketika teknologi mampu memberikan akses yang cepat dan proses yang ringkas, maka pengalaman pengguna cenderung lebih positif sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Dukungan empiris juga menjelaskan bahwa penggunaan QRIS memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pengguna. Anasfi & Awfa (2025) menunjukkan bahwa konsumen yang sering menggunakan QRIS cenderung merasakan transaksi yang lebih praktis dan memuaskan, khususnya dalam konteks pembayaran di coffee shop dan ritel modern. Penelitian lain oleh Harahap & Zoraya (2024) menemukan bahwa QRIS memberikan pengalaman transaksi yang lebih lancar, aman, dan efisien, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna dalam bertransaksi. Dengan demikian, tingginya intensitas penggunaan fitur QRIS dapat diinterpretasikan sebagai indikator bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan yang diberikan oleh standar pembayaran digital ini.

H<sub>3</sub>: Diduga penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Karena itu, model ini memandang bahwa manfaat maksimal dari QRIS bukan hanya dari segi utilitas (kenyamanan, efisiensi), tetapi juga persepsi subjektif kemudahan dan kepercayaan akan tercermin dalam tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menangkap efek tidak langsung melalui kemudahan penggunaan dan efek langsung penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana inovasi pembayaran digital memengaruhi pengalaman konsumen.

H<sub>3</sub>: Diduga penggunaan fitur QRIS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui kemudahan penggunaan sebagai variabel mediasi.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme* dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif menekankan pada objektivitas, pengukuran berbasis angka, serta analisis statistik yang digunakan untuk menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi terhadap populasi penelitian. Selain itu, penelitian kuantitatif juga memiliki karakteristik yang sistematis, terstruktur, dan cenderung konsisten sejak tahap perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan.

Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif umumnya dimulai dari teori yang kemudian diuji melalui data empiris di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat membuktikan atau menolak hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dengan demikian, pendekatan ini sangat cocok digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara terukur dan objektif.

Desain penelitian merupakan bagian penting dalam suatu penelitian karena berfungsi sebagai pedoman atau strategi dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Selain itu, desain penelitian juga membantu peneliti dalam mengendalikan variabel-variabel yang

dapat memengaruhi hasil penelitian sehingga hasil yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan desain eksplanatori dengan pendekatan cross-sectional. Desain eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel penelitian, yaitu pengaruh penggunaan fitur QRIS terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, pendekatan cross-sectional digunakan karena data dikumpulkan pada satu waktu tertentu melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sehingga seluruh variabel diukur secara simultan dalam satu periode pengamatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sofya, Novita, dan Afgani (2022) yang menyatakan bahwa penelitian cross-sectional merupakan penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu untuk menggambarkan kondisi variabel yang diteliti.

## **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Advent Surya Nusantara, Pematangsiantar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa populasi mahasiswa merupakan pengguna aktif teknologi digital, termasuk e-wallet, dan memiliki frekuensi transaksi untuk kebutuhan sehari-hari yang cukup tinggi.

### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai dari bulan Oktober yaitu penyusunan proposal skripsi dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) bulan hingga November. Persiapan dan

penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, uji validitas, reliabilitas instrumen, analisis data serta penyusunan laporan hasil penelitian akan dilakukan pada bulan Desember hingga April.

**Tabel 3. 1**  
**Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1.	Penyusunan Proposal	✓	✓					
2.	Seminar Proposal		✓					
3.	Pengumpulan Data				✓	✓	✓	
4.	Pengolahan Data (SmartPLS)						✓	✓
5.	Penyusunan Bab IV & Bab V				✓	✓	✓	✓
6.	Bimbingan Skripsi							✓
7.	Ujian Skripsi							✓

*Sumber Data: Data Diolah Sendiri, 2025*

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya mencakup jumlah individu, tetapi juga seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Advent Surya Nusantara, Pematangsiantar yang berjumlah 450

mahasiswa. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa merupakan pengguna aktif teknologi digital, khususnya dalam penggunaan e-wallet dan fitur QRIS untuk transaksi kebutuhan sehari-hari.

**Tabel 3. 2**  
**Populasi Mahasiswa Universitas Advent Surya Nusantara**

No	Fakultas	Jumlah Mahasiwa
1.	Fakultas Ekonomi	119
2.	Fakultas Filsafat Teologi	132
3.	Fakultas Kesehatan	165
4.	Fakultas Ilmu Komputer	34
	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>450</b>

*Sumber Data: Data BAAK UASN yang Diolah, 2025*

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih sebagai sumber data dan dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah konsumen dari Universitas Advent Surya Nusantara. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah probability sampling dengan metode acak, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang diperlukan. Rumus ini digunakan sebagai acuan dalam menentukan ukuran sampel agar hasil penelitian tetap dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = tingkat kesalahan (10% atau 0,1)

Perhitungan jumlah sampel:

$$n = \frac{450}{1 + 450 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{450}{1 + 450 (0,01)}$$

$$n = \frac{450}{1 + 4,5}$$

$$n = \frac{450}{5,5}$$

$$n = 81,81$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebesar 81,81. Karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, maka nilai tersebut dibulatkan menjadi 82 responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 orang responden yang dianggap telah mewakili populasi penelitian.

### 3.4 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses yang dilakukan untuk memperoleh data, baik berupa data primer maupun data sekunder. Tahap ini memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian, karena kualitas data yang diperoleh akan sangat menentukan keakuratan hasil analisis serta kesimpulan yang dihasilkan. Oleh karena itu, pengumpulan data harus dilakukan secara sistematis

dan sesuai dengan tujuan penelitian agar informasi yang diperoleh benar-benar relevan dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Penggunaan berbagai teknik ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih lengkap, akurat, dan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.4.1 Kuosioner**

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pendapat, persepsi, sikap, atau penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2022), kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan memahami apa yang diharapkan dari responden. Dengan menggunakan kuesioner, peneliti dapat mengumpulkan data dari jumlah responden yang relatif besar dalam waktu yang lebih singkat.

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Skala Likert memungkinkan responden memberikan jawaban secara bertingkat, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih terukur dan mudah dianalisis secara statistik. Selain itu, penggunaan skala Likert juga

memudahkan peneliti dalam mengkuantifikasi data kualitatif menjadi data numerik yang dapat diolah menggunakan teknik analisis statistik.

Penggunaan kuesioner dengan skala Likert juga dianggap efektif dalam penelitian kuantitatif karena mampu menggambarkan variasi sikap dan persepsi responden secara lebih rinci. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2022) yang menyatakan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial yang diteliti.

**Tabel 3. 3**  
**Skala Likert**

No	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

*Sumber Data: Data Diolah Sendiri*

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan yang lebih rinci mengenai bagaimana suatu variabel dalam penelitian diukur dan diobservasi secara empiris. Definisi ini berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti untuk memastikan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diukur secara jelas, terarah, dan konsisten. Dengan adanya definisi operasional, konsep yang awalnya bersifat abstrak dapat diterjemahkan ke dalam bentuk yang lebih konkret sehingga dapat diuji secara statistik.

Menurut Sugiyono (2022), definisi operasional variabel merupakan penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Hal ini mencakup penetapan indikator-indikator yang digunakan

untuk mengukur variabel tersebut, termasuk item-item pernyataan dalam instrumen penelitian seperti kuesioner. Dengan demikian, definisi operasional membantu peneliti dalam menyusun alat ukur yang sesuai dengan variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel juga berfungsi untuk memudahkan proses pengumpulan data yang relevan dan valid. Setiap variabel dijabarkan ke dalam indikator-indikator tertentu yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner. Dengan adanya kejelasan operasional variabel, hasil penelitian diharapkan dapat diinterpretasikan dengan lebih akurat serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

**Tabel 3. 4**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Penggunaan Fitur QRIS (X)	Intensitas, frekuensi, dan sejauh mana pengguna memanfaatkan fitur QRIS pada e-wallet (Dana/GoPay) dalam transaksi kebutuhan sehari-hari.	X1. Saya sering menggunakan fitur QRIS saat berbelanja kebutuhan sehari-hari	Likert
		X2. Saya lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai	Likert
		X3. Saya menggunakan QRIS secara rutin dalam aktivitas belanja harian	Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		X4. Saya merasa penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran	Likert
		X5. Saya menggunakan QRIS karena lebih praktis dibandingkan metode lain	Likert
		X6. Saya merasa QRIS mempermudah transaksi di warung, kantin, atau minimarket	Likert
		X7. Saya merasa penggunaan QRIS sesuai dengan kebutuhan transaksi harian saya	Likert
		X8. Saya berniat terus menggunakan fitur QRIS dalam belanja kebutuhan sehari-hari	Likert
Kemudahan Penggunaan (Z) <i>(Variabel Mediasi)</i>	Persepsi pengguna mengenai sejauh mana fitur QRIS mudah dioperasikan, jelas, cepat, dan tidak membutuhkan usaha kognitif yang tinggi.	Z1. Fitur QRIS pada e-wallet mudah dipahami.	Likert
		Z2. Proses pembayaran menggunakan QRIS mudah dilakukan	Likert
		Z3. Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan QRIS.	Likert

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
		Z4. Menu dan tampilan QRIS pada aplikasi mudah dioperasikan.	Likert
		Z5. Transaksi menggunakan QRIS tidak memerlukan banyak usaha.	Likert
		Z6. QRIS dapat digunakan dengan cepat tanpa banyak tahapan	Likert
		Z7. Proses pemindaian (scan) QRIS mudah dilakukan	Likert
		Z8. Secara keseluruhan, QRIS merupakan fitur yang mudah digunakan	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna setelah	Y1. Saya merasa puas menggunakan QRIS untuk belanja kebutuhan sehari-hari.	Likert
		Y2. Pengalaman saya menggunakan QRIS sesuai dengan harapan saya.	Likert
		Y3. Saya merasa nyaman menggunakan QRIS dalam transaksi harian.	Likert
		Y4. Saya merasa keputusan menggunakan QRIS adalah pilihan yang tepat.	Likert
		Y5. Saya merasa transaksi dengan QRIS memberikan pengalaman yang menyenangkan.	Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		Y6. Saya merasa QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas belanja saya	Likert
		Y7. Saya merasa penggunaan QRIS memenuhi kebutuhan pembayaran saya.	Likert
		Y8. Secara keseluruhan, saya puas terhadap fitur QRIS pada e-wallet yang saya gunakan.	Likert

*Sumber Data: Data Diolah Sendiri*

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan software SmartPLS. Metode ini dipilih karena memiliki kemampuan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara simultan dalam satu model struktural, sehingga cocok digunakan untuk penelitian yang melibatkan banyak variabel laten. Selain itu, SEM-PLS juga tidak mensyaratkan data harus berdistribusi normal dan dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil, sehingga lebih fleksibel dibandingkan metode analisis kovarians (covariance-based SEM).

Menurut Hair et al. (2021), pendekatan PLS-SEM merupakan metode yang berorientasi pada prediksi (prediction-oriented) dan sangat sesuai digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antar konstruk laten secara kompleks. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural secara bersamaan dalam satu analisis terpadu.

Analisis data dalam SEM-PLS terdiri dari dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur variabel laten, sedangkan evaluasi inner model digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam model penelitian, termasuk pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

Dengan demikian, penggunaan SEM-PLS dalam penelitian ini tidak hanya memungkinkan pengujian hipotesis secara simultan, tetapi juga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

### **3.6.1 Perencanaan Model Pengukuran (Outer Model)**

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji kualitas instrumen penelitian dalam mengukur variabel laten. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan benar-benar valid dan reliabel dalam merepresentasikan konstruk yang diteliti. Pengujian pada *outer model* meliputi uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

#### **3.6.1.1 Convergent Validity**

Validitas konvergen merupakan bagian dari evaluasi outer model dalam SEM-PLS yang digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk memiliki korelasi yang tinggi dan mampu merefleksikan variabel laten yang sama. Dengan kata lain, validitas ini menunjukkan apakah indikator yang digunakan benar-benar mengukur konstruk yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai outer loading (*loading factor*) dari masing-masing indikator terhadap variabel latennya. Nilai loading factor yang baik adalah  $\geq 0,70$ , yang menunjukkan bahwa indikator memiliki kontribusi yang kuat dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Namun, menurut Hair et al. (2021), pada penelitian yang bersifat eksploratif, nilai *loading factor*  $\geq 0,60$  masih dapat diterima selama konstruk tersebut tetap memiliki validitas yang memadai.

Selain melalui loading factor, validitas konvergen juga dievaluasi menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE). AVE merupakan ukuran yang menunjukkan besarnya varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten. Suatu konstruk dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila nilai AVE  $\geq 0,50$ , yang berarti lebih dari 50% varians indikator mampu dijelaskan oleh variabel laten tersebut.

Dengan demikian, apabila nilai loading factor dan AVE telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, maka konstruk dalam model penelitian dapat dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik.

### **3.6.1.2 Discriminant Validity**

Discriminant validity bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian benar-benar berbeda satu sama lain dan tidak memiliki kesamaan yang tinggi dengan konstruk lainnya. Dengan kata lain, pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap variabel laten memiliki karakteristik yang unik serta tidak terjadi tumpang tindih (*overlap*) antar konstruk yang diukur.

Hal ini penting agar model penelitian memiliki ketepatan dalam menggambarkan hubungan antar variabel secara valid dan dapat dipercaya.

Menurut Hair et al. (2021), discriminant validity menunjukkan sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda secara empiris dari konstruk lainnya dalam model. Jika discriminant validity terpenuhi, maka setiap konstruk dalam model SEM-PLS dapat dianggap memiliki keunikan konsep yang jelas dan tidak saling mencampuri pengukuran konstruk lain.

Pengujian discriminant validity dalam SEM-PLS dapat dilakukan melalui dua metode utama, yaitu:

1. Cross Loading

Cross loading digunakan dengan cara membandingkan nilai loading setiap indikator terhadap konstraknya dengan nilai loading terhadap konstruk lainnya. Suatu indikator dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai loading tertinggi berada pada konstruk yang seharusnya diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut lebih merepresentasikan konstruk yang dimaksud daripada konstruk lain dalam model.

2. Fornell-Larcker Criterion

Metode ini dilakukan dengan membandingkan nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) dari suatu konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lain dalam model. Dengan demikian, konstruk tersebut

memiliki tingkat perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan keterkaitannya dengan konstruk lain.

Apabila kedua pengujian tersebut terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki discriminant validity yang baik dan setiap konstruk dapat dibedakan secara jelas.

### **3.6.1.3 Composite Reliability**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi dan kestabilan instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan secara berulang dalam kondisi yang relatif sama. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan sejauh mana indikator dalam kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya dalam menggambarkan konstruk yang diukur.

Menurut Hair et al. (2021), reliabilitas dalam SEM-PLS berfokus pada konsistensi internal (internal consistency reliability), yang menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk saling berkorelasi dalam mengukur konsep yang sama. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas menjadi penting untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat dua indikator utama, yaitu:

1. Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur konsistensi internal antar indikator dalam suatu konstruk. Nilai Cronbach's Alpha yang baik adalah  $\geq$

0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

## 2. Composite Reliability

Composite Reliability digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk secara lebih akurat dibandingkan Cronbach's Alpha karena mempertimbangkan kontribusi masing-masing indikator. Nilai Composite Reliability yang disyaratkan adalah  $\geq 0,70$ , yang menunjukkan bahwa konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi.

Apabila kedua nilai tersebut memenuhi kriteria yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator dalam penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam model penelitian.

### **3.6.2 Perencanaan Model Struktural (Inner Model)**

#### **3.6.2.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen dalam model penelitian. Dengan kata lain, nilai  $R^2$  menunjukkan tingkat kekuatan model struktural dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti dalam analisis SEM-PLS.

Menurut Hair et al. (2021), nilai  $R^2$  merepresentasikan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen, sehingga model dapat dikatakan memiliki daya jelaskan yang kuat. Sebaliknya, semakin rendah nilai  $R^2$

menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen masih terbatas, sehingga terdapat faktor lain di luar model yang turut memengaruhi variabel dependen.

Dalam konteks penelitian sosial dan manajemen, nilai  $R^2$  tidak memiliki batasan mutlak, namun Hair et al. (2021) memberikan pedoman umum bahwa nilai  $R^2$  sekitar 0,75 dianggap kuat, 0,50 dianggap moderat, dan 0,25 dianggap lemah. Dengan demikian, interpretasi nilai  $R^2$  disesuaikan dengan konteks penelitian dan kompleksitas model yang digunakan.

### **3.6.2.2 F- Square ( $f^2$ )**

Nilai F-Square ( $f^2$ ) digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi setiap variabel independen dalam meningkatkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada model struktural. Dengan demikian, F-Square memberikan gambaran mengenai peran masing-masing variabel dalam memperkuat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen (Hair et al., 2017).

Nilai F-Square menunjukkan perubahan nilai  $R^2$  apabila suatu variabel independen dikeluarkan dari model. Jika terjadi penurunan nilai  $R^2$  yang signifikan, maka variabel tersebut memiliki pengaruh yang besar dalam model. Oleh karena itu, nilai F-Square digunakan untuk menilai kekuatan efek (effect size) dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Hair et al., 2017).

Adapun kriteria penilaian nilai F-Square ( $f^2$ ) adalah sebagai berikut: nilai 0,02 menunjukkan pengaruh kecil (small effect), nilai 0,15 menunjukkan pengaruh

sedang (medium effect), dan nilai 0,35 menunjukkan pengaruh besar (large effect). Semakin besar nilai F-Square, maka semakin besar pula kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian (Hair et al., 2017).

### 3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis statistik parametrik, termasuk dalam analisis regresi. Data yang berdistribusi normal akan menghasilkan estimasi yang lebih akurat dan dapat dipercaya dalam pengujian hipotesis.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk melalui bantuan aplikasi SPSS. Kedua metode tersebut umum digunakan untuk menguji apakah sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov biasanya digunakan untuk sampel berukuran besar, sedangkan uji Shapiro-Wilk lebih sensitif untuk sampel kecil hingga menengah.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal
2. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal

Dengan demikian, hasil uji normalitas akan menjadi dasar dalam menentukan apakah data penelitian telah memenuhi asumsi untuk dilakukan analisis lebih lanjut, seperti regresi atau pengujian hipotesis lainnya.

Menurut Ghozali (2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sementara itu, Hair et al. (2017) menyatakan bahwa meskipun beberapa metode seperti PLS-SEM tidak mensyaratkan normalitas secara ketat, pengujian normalitas tetap penting untuk memahami karakteristik data penelitian

#### **3.6.4 Uji Regresi Sederhana**

Uji regresi sederhana merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana perubahan pada variabel independen dapat menjelaskan perubahan pada variabel dependen (Sugiyono, 2022).

Dalam penelitian ini, regresi sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap variabel yang diteliti, baik terhadap kemudahan penggunaan maupun kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan regresi sederhana, peneliti dapat mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) serta besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

Model persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y ketika X = 0)

b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)

Koefisien regresi (b) menunjukkan arah dan besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai koefisien bernilai positif, maka hubungan antara kedua variabel bersifat searah, sedangkan jika bernilai negatif maka hubungan bersifat berlawanan arah (Ghozali, 2018).

Selain itu, konstanta (a) menunjukkan nilai variabel dependen ketika variabel independen bernilai nol. Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini juga didukung dengan pengujian signifikansi untuk memastikan apakah hubungan yang terjadi bersifat nyata secara statistik atau tidak

### **3.6.5 Uji Hipotesis**

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik bootstrapping pada SmartPLS untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel. Teknik bootstrapping merupakan metode nonparametrik yang digunakan untuk menguji signifikansi parameter dalam model PLS-SEM dengan cara melakukan pengambilan sampel ulang (resampling) dari data asli. Metode ini digunakan karena PLS-SEM tidak mengharuskan data berdistribusi normal, sehingga pengujian signifikansi dilakukan melalui prosedur bootstrapping (Hair et al., 2017).

Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan melalui nilai t-statistic dan p-value. Nilai t-statistic diperoleh dari hasil bootstrapping yang digunakan untuk menguji apakah hubungan antar variabel signifikan atau tidak. Selain itu, p-value digunakan untuk menunjukkan tingkat probabilitas kesalahan dalam pengambilan

keputusan. Dalam PLS-SEM, nilai t-statistic dihitung dari hasil bootstrapping berdasarkan standar error yang dihasilkan dari proses resampling tersebut.

#### **3.6.5.1 Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial (uji t) dalam analisis PLS-SEM digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil estimasi bootstrapping yang menghasilkan nilai t-statistic dan p-value. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ), serta p-value lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dapat diterima jika memenuhi kriteria tersebut, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang bermakna terhadap variabel dependen dalam model penelitian.

Dalam konteks metode PLS-SEM, pendekatan bootstrapping digunakan untuk menguji stabilitas estimasi parameter tanpa asumsi distribusi normal data, sehingga hasil uji t dianggap lebih robust untuk data penelitian sosial dan manajemen. Hal ini sejalan dengan penjelasan Hair et al. yang menyatakan bahwa pengujian signifikansi dalam PLS-SEM dilakukan melalui prosedur resampling seperti bootstrapping untuk memperoleh nilai t-statistic dan p-value dalam menentukan pengaruh antar variabel.

#### **3.6.5.2 Uji Mediasi (Indirect Effect)**

Uji mediasi digunakan untuk mengetahui apakah variabel kemudahan penggunaan (perceived ease of use) berperan sebagai variabel perantara (mediator)

dalam hubungan antara penggunaan fitur QRIS sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme pengaruh, yaitu apakah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen terjadi secara langsung atau tidak langsung melalui variabel mediasi.

Dalam pendekatan PLS-SEM, pengujian mediasi dilakukan dengan melihat nilai indirect effect yang diperoleh melalui prosedur bootstrapping pada SmartPLS. Hasil pengujian dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistic  $> 1,96$  dan p-value  $< 0,05$  pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai indirect effect signifikan, maka variabel mediasi terbukti berperan dalam menjembatani hubungan antar variabel yang diuji.

Selain melihat signifikansi efek tidak langsung, jenis mediasi juga dapat ditentukan berdasarkan kombinasi pengaruh langsung dan tidak langsung. Mediasi penuh (full mediation) terjadi ketika pengaruh langsung tidak signifikan tetapi pengaruh tidak langsung signifikan. Mediasi parsial (partial mediation) terjadi ketika kedua pengaruh, baik langsung maupun tidak langsung, sama-sama signifikan. Sementara itu, jika pengaruh tidak langsung tidak signifikan, maka tidak terdapat efek mediasi dalam model penelitian.

Hal ini sejalan dengan penjelasan Hair et al. (2017) bahwa pengujian mediasi dalam PLS-SEM dilakukan melalui evaluasi efek tidak langsung hasil bootstrapping untuk menentukan signifikansi dan peran variabel mediator dalam model struktural.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Gambaran umum penelitian disajikan secara deskriptif untuk memberikan informasi awal mengenai data yang diperoleh. Uraian ini meliputi karakteristik responden yang menjadi objek penelitian serta gambaran umum terkait variabel yang diteliti. Gambaran umum objek penelitian ini juga mencakup kondisi lingkungan penelitian serta konteks penggunaan variabel yang diteliti dalam kehidupan sehari-hari responden. Hal ini penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai latar belakang penelitian, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan lebih tepat. Dengan adanya penjelasan ini, pembaca diharapkan mampu memahami keterkaitan antara karakteristik responden, kondisi lapangan, dan variabel penelitian secara menyeluruh.

##### **4.1.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan beberapa aspek, yaitu jenis kelamin, program studi, dan penggunaan e-wallet. Pengelompokan ini dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Selain itu, penyajian karakteristik responden ini bertujuan untuk membantu memahami latar belakang responden sehingga dapat memberikan konteks yang lebih jelas terhadap hasil penelitian. Dengan mengetahui profil responden, analisis data yang dilakukan dapat lebih

terarah dan relevan dengan kondisi nyata di lapangan, serta memudahkan dalam menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang terlibat dalam penelitian ini mencakup laki-laki dan perempuan, dengan penjelasan sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Data Responden berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki- laki	39	47,56%
Perempuan	43	52,44%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data: Sampel Konsumen Mahasiswa Universitas Advent Surya Nusantara*

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 39 laki-laki (47,56%) dan 43 perempuan (52,44%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan dengan selisih sebesar 4,88%. Meskipun demikian, perbedaan tersebut relatif kecil sehingga distribusi responden dapat dikatakan cukup seimbang dan mampu merepresentasikan populasi secara objektif.

#### 4.1.1.2 Berdasarkan Program Studi

Responden penelitian ini berasal dari berbagai jurusan di Universitas Advent Surya Nusantara, dengan penjelasan sebagai berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Data Responden berdasarkan karakteristik Program Studi**

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Akuntansi	40	48,78%
Keperawatan	17	20,73%
Filsafat	9	10,98%
Ilmu Gizi	6	7,32%
Ilmu komputer	6	7,32%
Sistem Informasi	4	4,88%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data: Sampel Konsumen Mahasiswa Universitas Advent Surya Nusantara*

Berdasarkan Tabel 4.2, mayoritas responden berasal dari Program Studi Akuntansi dengan persentase sebesar 48,78%. Selanjutnya diikuti oleh Keperawatan sebesar 20,73%, Filsafat sebesar 10,98%, serta Ilmu Gizi dan Ilmu Komputer masing-masing sebesar 7,32%, dan Sistem Informasi sebesar 4,88%. Temuan ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa dari bidang ekonomi dan kesehatan, namun tetap melibatkan berbagai program studi lainnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup representatif terkait penggunaan QRIS di lingkungan kampus.

#### 4.1.1.3 Berdasarkan Penggunaan E-Wallet

Responden dalam penelitian ini menggunakan berbagai jenis e-wallet dalam aktivitas transaksi sehari-hari, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4. 3**  
**Data Responden berdasarkan karakteristik Penggunaan E-Wallet**

<b>Jenis E-Wallet</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Gopay	12	14,63%
Dana	35	42,68%
Keduanya	35	42,68%

<b>Jenis E-Wallet</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data: Sampel Konsumen Mahasiswa Universitas Advent Surya Nusantara*

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan aplikasi Dana dengan persentase sebesar 42,68%, diikuti oleh responden yang menggunakan kedua aplikasi (GoPay dan Dana) sebesar 42.68%, serta pengguna GoPay sebesar 14,63%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung menggunakan lebih dari satu aplikasi e-wallet atau lebih dominan menggunakan Dana dalam melakukan transaksi sehari-hari. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penggunaan QRIS tidak terbatas pada satu platform saja, melainkan bersifat fleksibel dan mendukung berbagai aplikasi pembayaran digital.

#### **4.2 Deskripsi Variabel Penelitian**

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 82 responden melalui penyebaran kuesioner, jawaban tersebut akan diberi skor dengan teknik agree disagree scale dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban sangat setuju - sangat tidak setuju dalam berbagai rentang nilai interval. Berikut merupakan deskripsi dari masing-masing variabel:

**Tabel 4. 4**  
**Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penggunaan Fitur QRIS**  
**pada Aplikasi E-Wallet**

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya sering menggunakan fitur QRIS saat berbelanja kebutuhan sehari-hari	1	43 (52,44%)	12 (14,63%)	20 (24,39%)	7 (8,54%)	0%	82 (100%)
Saya lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai	2	44 (53,66%)	20 (24,39%)	16 (19,51%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya menggunakan QRIS secara rutin dalam aktivitas belanja harian	3	41 (50%)	17 (20,73%)	17 (20,73%)	6 (7,32%)	1 (1,22%)	82 (100%)
Saya merasa penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran	4	45 (54,88%)	18 (21,95%)	15 (18,29%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya menggunakan QRIS karena lebih praktis dibandingkan metode lain	5	47 (57,32%)	17 (20,73%)	16 (19,51%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya merasa QRIS mempermudah transaksi di warung, kantin, atau minimarket	6	48 (58,54%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	1 (1,22%)	82 100%
Saya merasa penggunaan QRIS sesuai dengan kebutuhan transaksi harian saya	7	46 (56,10)	18 (21,95%)	15 (18,29%)	2 (2,44%)	0%	82 100%
Saya berniat terus menggunakan fitur QRIS dalam belanja kebutuhan sehari-hari	8	50 (60,98%)	15 (18,29%)	13 (15,85%)	0%	2 (2,44%)	82 100%

*Sumber Data: Data Primer diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.4, distribusi jawaban responden terhadap variabel penggunaan QRIS menunjukkan kecenderungan yang positif. Pada pernyataan pertama, yaitu “*Saya sering menggunakan fitur QRIS saat berbelanja kebutuhan sehari-hari*”, sebanyak 43 responden (52,44%) menyatakan sangat setuju, 12 responden (14,63%) setuju, dan 20 responden (24,39%) netral. Selain itu, terdapat 7 responden (8,54%) yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah terbiasa menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Pada pernyataan kedua, “*Saya lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai*”, sebanyak 44 responden (53,66%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (24,39%) setuju, 16 responden (19,51%) netral, dan 2

responden (2,44%) tidak setuju, tanpa adanya responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya preferensi yang kuat terhadap penggunaan QRIS dibandingkan metode pembayaran tunai.

Pada pernyataan ketiga, "*Saya menggunakan QRIS secara rutin dalam aktivitas belanja harian*", sebanyak 41 responden (50%) menyatakan sangat setuju dan 17 responden (20,73%) setuju. Sementara itu, 17 responden (20,73%) menjawab netral, 6 responden (7,32%) tidak setuju, dan 1 responden (1,22%) sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan QRIS telah menjadi kebiasaan bagi sebagian besar responden.

Pada pernyataan keempat, "*Penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran*", sebanyak 45 responden (54,88%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 15 responden (18,29%) netral, dan 2 responden (2,44%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS dinilai efektif dalam meningkatkan efisiensi transaksi.

Pada pernyataan kelima, "*Saya menggunakan QRIS karena lebih praktis dibandingkan metode lain*", sebanyak 47 responden (57,32%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 16 responden (19,51%) netral, dan 2 responden (2,44%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS dianggap sebagai metode pembayaran yang praktis.

Pada pernyataan keenam, "*QRIS mempermudah transaksi di warung, kantin, atau minimarket*", sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 13 responden (15,85%) netral, serta masing-masing 1 responden (1,22%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal

ini menunjukkan bahwa QRIS memberikan kemudahan dalam berbagai situasi transaksi.

Pada pernyataan ketujuh, *“Penggunaan QRIS sesuai dengan kebutuhan transaksi harian saya”*, sebanyak 46 responden (56,10%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 15 responden (18,29%) netral, dan 2 responden (2,44%) tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah sesuai dengan kebutuhan transaksi sehari-hari.

Pada pernyataan kedelapan, *“Saya berniat terus menggunakan QRIS dalam belanja kebutuhan sehari-hari”*, sebanyak 50 responden (60,98%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (18,29%) setuju, dan 13 responden (15,85%) netral. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju, namun terdapat 2 responden (2,44%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya niat yang kuat untuk terus menggunakan QRIS.

Secara keseluruhan, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan QRIS, yang ditunjukkan oleh dominasi jawaban pada kategori sangat setuju dan setuju.

**Tabel 4. 5**  
**Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan**

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Fitur QRIS pada e-wallet mudah dipahami.	1	47 (57,32%)	17 (20,73%)	16 (19,51%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Proses pembayaran menggunakan QRIS mudah dilakukan	2	48 (58,54%)	19 (23,17%)	12 (14,63%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan QRIS.	3	49 (59,76%)	17 (20,73%)	14 (17,07%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Menu dan tampilan QRIS pada aplikasi mudah dioperasikan.	4	48 (58,54%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Transaksi menggunakan QRIS tidak memerlukan banyak usaha.	5	47 (57,32%)	19 (23,17%)	12 (14,63%)	3 (3,66%)	0%	82 (100%)
QRIS dapat digunakan dengan cepat tanpa banyak tahapan	6	48 (58,54%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Proses pemindaian (scan) QRIS mudah dilakukan	7	50 (60,98%)	18 (21,95%)	12 (14,63%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Secara keseluruhan, QRIS merupakan fitur yang mudah digunakan	8	49 (59,76%)	17 (20,73%)	15 (18,29%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)

Sumber Data: Data Primer diolah sendiri, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5, distribusi tanggapan responden terhadap variabel kemudahan penggunaan QRIS menunjukkan kecenderungan yang sangat positif.

Pada pernyataan pertama, yaitu "*Fitur QRIS pada e-wallet mudah dipahami*", sebanyak 47 responden (57,32%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, dan 16 responden (19,51%) berada pada kategori netral. Sementara itu, 2 responden (2,44%) menyatakan tidak setuju, dan tidak terdapat responden yang memilih sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai fitur QRIS mudah untuk dipahami.

Pada pernyataan kedua, "*Proses pembayaran menggunakan QRIS mudah dilakukan*", sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (23,17%) setuju, 12 responden (14,63%) netral, serta 2 responden (2,44%) tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pembayaran melalui QRIS dinilai sederhana dan mudah dilakukan.

Selanjutnya, pada pernyataan ketiga, "*Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan QRIS*", sebanyak 49 responden (59,76%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 14 responden (17,07%) netral, dan 1 responden (1,22%) tidak setuju. Tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak menghadapi kendala dalam penggunaan QRIS.

Pada pernyataan keempat, "*Menu dan tampilan QRIS pada aplikasi mudah dioperasikan*", sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 13 responden (15,85%) netral, serta 1 responden

(1,22%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka QRIS dinilai user-friendly dan mudah dioperasikan.

Pada pernyataan kelima, "*Transaksi menggunakan QRIS tidak memerlukan banyak usaha*", sebanyak 47 responden (57,32%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (23,17%) setuju, 12 responden (14,63%) netral, dan 3 responden (3,66%) tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS tidak memerlukan upaya yang besar dalam proses transaksi.

Pada pernyataan keenam, "*QRIS dapat digunakan dengan cepat tanpa banyak tahapan*", sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 13 responden (15,85%) netral, serta 1 responden (1,22%) tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa QRIS dinilai efisien karena dapat digunakan dengan cepat dan tidak melalui prosedur yang kompleks.

Pada pernyataan ketujuh, "*Proses pemindaian (scan) QRIS mudah dilakukan*", sebanyak 50 responden (60,98%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 12 responden (14,63%) netral, dan 1 responden (1,22%) tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa proses pemindaian QRIS tergolong sangat mudah dilakukan oleh pengguna.

Pada pernyataan kedelapan, "*Secara keseluruhan, QRIS merupakan fitur yang mudah digunakan*", sebanyak 49 responden (59,76%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 15 responden (18,29%) netral, serta 1 responden (1,22%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum QRIS dipersepsikan sebagai fitur yang mudah digunakan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan QRIS. Hal ini tercermin dari

dominasi jawaban pada kategori sangat setuju dan setuju di seluruh indikator, yang menunjukkan bahwa QRIS mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta efektif dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari.

**Tabel 4. 6**  
**Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet**

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya merasa puas menggunakan QRIS untuk belanja kebutuhan sehari-hari.	1	48 (58,54%)	17 (20,73%)	16 (19,51%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Pengalaman saya menggunakan QRIS sesuai dengan harapan saya.	2	49 (59,76%)	16 (19,51%)	16 (19,51%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Saya merasa nyaman menggunakan QRIS dalam transaksi harian.	3	48 (58,54%)	17 (20,73%)	14 (17,07%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya merasa keputusan menggunakan QRIS adalah pilihan yang tepat.	4	49 (59,76%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Saya merasa transaksi dengan QRIS memberikan pengalaman yang menyenangkan.	5	50 (60,98%)	17 (20,73%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya merasa QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas belanja saya	6	49 (59,76%)	17 (20,73%)	15 (18,29%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Saya merasa penggunaan QRIS memenuhi kebutuhan pembayaran saya.	7	48 (59,76%)	17 (20,73%)	14 (17,07%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Secara keseluruhan, saya puas terhadap fitur QRIS pada e-wallet yang saya gunakan.	8	47 (57,32%)	18 (21,95%)	14 (17,07%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)

Sumber: Data Primer diolah Sendiri, 2026

Berdasarkan Tabel 4.6, distribusi jawaban responden terhadap variabel kepuasan penggunaan QRIS menunjukkan kecenderungan yang positif. Pada pernyataan pertama, “*Saya merasa puas menggunakan QRIS untuk belanja kebutuhan sehari-hari*”, sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, dan 16 responden (19,51%) netral. Sementara itu, 1 responden (1,22%) menyatakan tidak setuju.

Pada pernyataan kedua, “*Pengalaman saya menggunakan QRIS sesuai dengan harapan saya*”, sebanyak 49 responden (59,76%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (19,51%) setuju, 16 responden (19,51%) netral, dan 1 responden (1,22%) tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga, “*Saya merasa nyaman menggunakan QRIS dalam transaksi harian*”, sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 14 responden (17,07%) netral, dan 2 responden (2,44%) tidak setuju.

Pada pernyataan keempat, “*Saya merasa keputusan menggunakan QRIS adalah pilihan yang tepat*”, sebanyak 49 responden (59,76%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 13 responden (15,85%) netral, dan 1 responden (1,22%) tidak setuju.

Pada pernyataan kelima, “*Saya merasa transaksi dengan QRIS memberikan pengalaman yang menyenangkan*”, sebanyak 50 responden (60,98%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 13 responden (15,85%) netral, dan 1 responden (1,22%) tidak setuju.

Pada pernyataan keenam, “*Saya merasa QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas belanja saya*”, sebanyak 49 responden (59,76%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 15 responden (18,29%) netral, dan 1 responden (1,22%) tidak setuju.

Pada pernyataan ketujuh, “*Saya merasa penggunaan QRIS memenuhi kebutuhan pembayaran saya*”, sebanyak 48 responden (58,54%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (20,73%) setuju, 14 responden (17,07%) netral, dan 2 responden (2,44%) tidak setuju.

Pada pernyataan kedelapan, “*Secara keseluruhan, saya puas terhadap fitur QRIS pada e-wallet yang saya gunakan*”, sebanyak 47 responden (57,32%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (21,95%) setuju, 14 responden (17,07%) netral, dan 2 responden (2,44%) tidak setuju.

Secara keseluruhan, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS, yang ditunjukkan oleh dominasi jawaban pada kategori sangat setuju dan setuju.

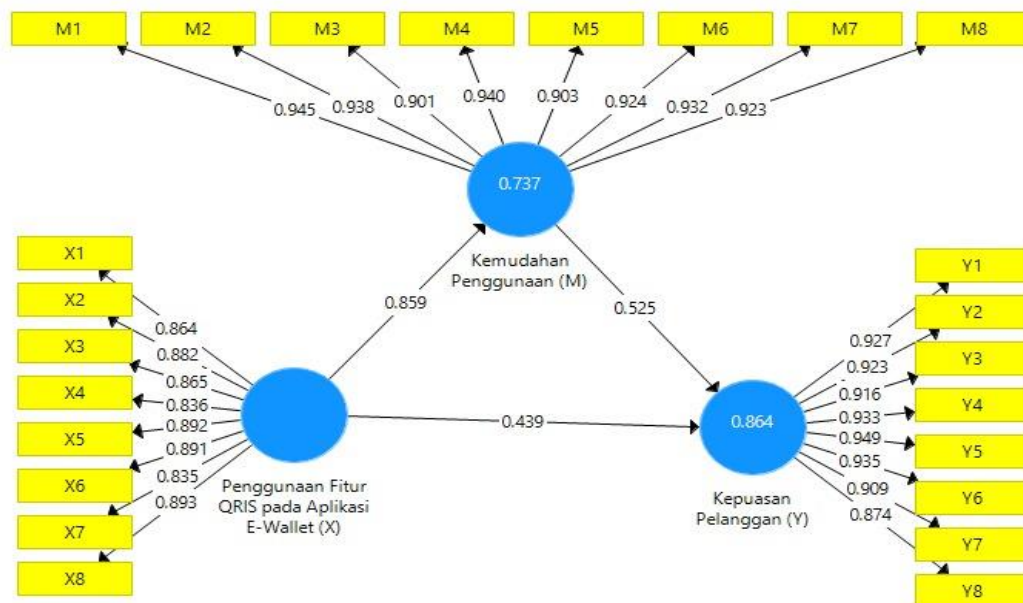
### **4.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data (SmartPLS)**

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi Smart PLS 3, yang meliputi tahap evaluasi model pengukuran (outer model) serta model struktural (inner model). Tahapan-tahapan tersebut diuraikan sebagai berikut:

#### **4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

Terdapat tiga kriteria dalam penggunaan teknik analisis data dengan Smart PLS untuk menilai Outer Model, yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability. Berikut merupakan skema model program Smart PLS dengan penilaian Outer Model:

**Gambar 4.1**  
**OuterLoading**



*Sumber: Data diolah Smart PLS 3, 2026*

Gambar 4.1 menunjukkan model hasil analisis menggunakan SmartPLS yang menggambarkan hubungan antara variabel Penggunaan Fitur QRIS (X), Kemudahan Penggunaan (M), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Pada model tersebut terlihat nilai koefisien jalur antar variabel, yaitu dari Penggunaan QRIS ke Kemudahan Penggunaan sebesar 0,859, dari Penggunaan QRIS ke Kepuasan Pelanggan sebesar 0,439, serta dari Kemudahan Penggunaan ke Kepuasan Pelanggan sebesar 0,525.

Selain itu, nilai R-square pada variabel Kemudahan Penggunaan sebesar 0,737 menunjukkan proporsi variasi yang dapat dijelaskan oleh variabel Penggunaan QRIS. Sementara itu, nilai R-square pada variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0,864 menunjukkan besarnya kontribusi variabel dalam model terhadap variasi Kepuasan Pelanggan. Nilai-nilai tersebut menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

Adapun hasil penelitian dari pengukuran Outer Model diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Data Hasil Pengujian Outer Model**

<b>Indikator</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,980	0,857
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,978	0,848
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,961	0,757

*Sumber: Data diolah Smart PLS 3, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.7, nilai Composite Reliability pada seluruh variabel telah melampaui batas minimum sebesar 0,7. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) pada masing-masing variabel juga berada di atas 0,5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas yang ditetapkan.

#### **4.3.1.1 Convergent Validity (Uji Validitas)**

Langkah awal yang dilakukan merupakan suatu pengukuran yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana ukuran berkorelasi secara positif dengan ukuran alternatif pada suatu konstruk yang sama. Penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan data hasil olah melalui Outer Loading. Nilai Outer Loading antara 0,50 - 0,60 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat Convergent Validity. Output Smart PLS untuk Outer Loading dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut.

**Tabel 4. 8**  
**Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Outer Loading**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>M1</b>	0,945		
<b>M2</b>	0,938		
<b>M3</b>	0,901		
<b>M4</b>	0,940		
<b>M5</b>	0,903		
<b>M6</b>	0,924		
<b>M7</b>	0,932		
<b>M8</b>	0,923		
<b>X1</b>			0,864
<b>X2</b>			0,882
<b>X3</b>			0,865
<b>X4</b>			0,836
<b>X5</b>			0,892
<b>X6</b>			0,891
<b>X7</b>			0,835
<b>X8</b>			0,893
<b>Y1</b>		0,927	
<b>Y2</b>		0,923	
<b>Y3</b>		0,916	

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>Y4</b>		0,933	
<b>Y5</b>		0,949	
<b>Y6</b>		0,935	
<b>Y7</b>		0,909	
<b>Y8</b>		0,874	

*Sumber: Data diolah Smart PLS 3, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.8, diketahui bahwa beberapa indikator telah memenuhi kriteria dengan nilai signifikansi lebih dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk yang digunakan dinyatakan valid karena memiliki nilai outer loading di atas 0,50. Selanjutnya, dilakukan pengujian convergent validity melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Menurut Hair, nilai AVE minimal sebesar 0,50 menunjukkan bahwa convergent validity telah terpenuhi dengan baik, yang berarti variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator-indikatornya. Berikut disajikan hasil pengujian AVE dalam penelitian ini.

**Tabel 4.9**  
**Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Average Variance Extracted (AVE)**

<b>Indikator</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>Keterangan</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,857	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,848	Valid
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,757	Valid

*Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.9, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk variabel penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet sebesar 0,757, variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,856, dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,848. Seluruh nilai AVE tersebut berada di atas batas minimum 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen (convergent validity). Dengan demikian, berdasarkan hasil outer loading dan uji AVE, data dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

#### 4.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dapat dinilai berdasarkan nilai cross loading dan Fornell Larcker Criterion. Suatu indikator harus mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dengan masing-masing konstraknya dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang lain untuk dapat dikatakan valid. Validitas diskriminan menguji sejauh mana konstruk berikut. benar-benar berbeda dari konstruk lain. Adapun hasil uji cross loading dengan menggunakan Smart PLS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10**  
**Data Hasil Pengujian Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>M1</b>	0,945	0,865	0,823
<b>M2</b>	0,938	0,831	0,820
<b>M3</b>	0,901	0,772	0,768
<b>M4</b>	0,940	0,861	0,808
<b>M5</b>	0,903	0,793	0,735
<b>M6</b>	0,924	0,817	0,776

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>M7</b>	0,932	0,848	0,826
<b>M8</b>	0,923	0,886	0,798
<b>X1</b>	0,708	0,779	0,864
<b>X2</b>	0,767	0,773	0,882
<b>X3</b>	0,698	0,680	0,865
<b>X4</b>	0,723	0,779	0,836
<b>X5</b>	0,724	0,802	0,892
<b>X6</b>	0,739	0,814	0,891
<b>X7</b>	0,766	0,747	0,835
<b>X8</b>	0,840	0,807	0,893
<b>Y1</b>	0,839	0,927	0,874
<b>Y2</b>	0,820	0,923	0,821
<b>Y3</b>	0,806	0,916	0,811
<b>Y4</b>	0,813	0,933	0,831
<b>Y5</b>	0,852	0,949	0,830
<b>Y6</b>	0,837	0,935	0,796
<b>Y7</b>	0,868	0,909	0,810
<b>Y8</b>	0,808	0,874	0,779

Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026

Berdasarkan tabel 4.10, hasil cross loading harus menunjukkan bahwa indikator dari tiap konstruk telah mempunyai nilai yang lebih tinggi dibanding indikator pada konstruk lainnya. Tahap selanjutnya yakni dengan menguji data penelitian menggunakan fornell larcker criterion untuk mendapatkan discriminant validity yang baik dari suatu model penelitian maka akar dari AVE (Average Variance Extracted) pada konstruk harus lebih tinggi dibanding korelasi konstruk dengan variabel laten lainnya. Adapun hasil fornell larcker criterion yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4. 11**  
**Data Hasil Pengujian Discriminant Validity berdasarkan Fornell larcker**  
**criterion**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	0,926		
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	0,902	0,921	
<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>	0,859	0,890	0,870

*Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026*

Berdasarkan tabel 4.11, dapat kita simpulkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai yang lebih tinggi ketika menjelaskan variabel itu sendiri dibandingkan dengan variabel lainnya. Salah satu contohnya dapat kita amati pada variabel kemudahan penggunaan yang memiliki nilai 0,925 yang berarti lebih tinggi dibandingkan dengan 0,860. Oleh karena itu, model data yang diuji dalam penelitian ini telah memenuhi syarat discriminant validity.

#### **4.3.1.3 Composite Reliability**

Uji reliabilitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai konsistensi suatu kuesioner sebagai indikator dari variabel penelitian. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan pengukuran yang stabil dan konsisten. Nilai Composite Reliability yang disyaratkan adalah lebih dari 0,70 untuk penelitian yang bersifat konfirmatori, sedangkan pada penelitian eksploratori, nilai antara 0,60 hingga 0,70 masih dapat diterima. Berikut disajikan tabel nilai Composite Reliability dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 12**  
**Data Hasil Pengujian Composite Reliability**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,976	0,980
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,974	0,978
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,954	0,961

*Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026*

Berdasarkan Tabel 4.12, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas, dimana nilai composite reliability dan Cronbach's alpha masing-masing berada di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat konsistensi internal (internal consistency reliability) yang baik. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel-tabel sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi kriteria convergent validity, discriminant validity, serta internal consistency reliability. Berikut disajikan tabel yang merangkum hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut.

**Tabel 4. 13**  
**Ringkasan Data Hasil Pengujian Outer Model**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Outer Loading</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>AVE</b>	<b>Discriminant Validity</b>
<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>	X.1	0,864	0,954	0,961	0,757	0,961
	X.2	0,882				
	X.3	0,865				
	X.4	0,836				
	X.5	0,892				
	X.6	0,891				
	X.7	0,835				
	X.8	0,893				
<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	Y.1	0,94	0,976	0,979	0,856	0,979
	Y.2	0,939				
	Y.3	0,903				
	Y.4	0,941				
	Y.5	0,899				

Variabel	Indikator	Outer Loading	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE	Discriminant Validity
	Y.6	0,922				
	Y.7	0,931				
	Y.8	0,924				
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,927	0,974	0,978	0,848	0,978
	Y.2	0,923				
	Y.3	0,916				
	Y.4	0,933				
	Y.5	0,949				
	Y.6	0,935				
	Y.7	0,909				
	Y.8	0,874				

Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026

#### 4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Smart PLS. Tahap awal penilaian dilakukan dengan melihat nilai R-Square pada setiap variabel laten endogen. Nilai ini digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel yang dipengaruhi dalam penelitian.

Dalam hal ini, nilai R-Square menunjukkan kekuatan prediksi dari model struktural, khususnya dalam menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian. Semakin tinggi nilai R-Square, maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

##### 4.3.2.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4. 14**  
**Hasil Pengujian R Square dan R Square Adjusted**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,737	0,734
Kepuasan Pelanggan	0,864	0,861

*Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026*

Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam suatu model penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai R Square untuk variabel Kemudahan Penggunaan (M) sebesar 0,737 dan nilai R Square Adjusted sebesar 0,734. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan fitur QRIS mampu menjelaskan sebesar 73,7% variasi pada variabel kemudahan penggunaan, sedangkan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Selanjutnya, nilai R Square untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,864 dengan nilai R Square Adjusted sebesar 0,861. Hal ini berarti bahwa variabel penggunaan fitur QRIS dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 86,4% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 13,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat (baik), karena nilai  $R^2$  berada di atas 0,67, sehingga model dinilai mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara substansial.

#### 4.3.2.2 F Square ( $f^2$ )

Nilai effect size ( $f^2$ ) hanya dihitung untuk variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Oleh karena itu, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) tidak memiliki nilai  $f^2$  karena tidak berperan sebagai variabel yang mempengaruhi variabel lain dalam model penelitian.

**Tabel 4. 15**  
**Hasil Uji Effect Size ( $f^2$ )**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
Kemudahan Penggunaan (M)		0,533	
Kepuasan Pelanggan (Y)			
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	2,806	0,373	

*Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026*

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kemudahan Penggunaan (M) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,533. Nilai ini berada di atas 0,35, sehingga termasuk dalam kategori besar. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (X) terhadap Kemudahan Penggunaan (M) memiliki nilai  $f^2$  sebesar 2,806. Nilai ini jauh melebihi batas kategori besar (0,35), sehingga dapat dikatakan memiliki pengaruh yang sangat besar. Artinya, penggunaan QRIS memberikan kontribusi yang sangat kuat dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan.

Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,373. Nilai ini juga berada di atas 0,35, sehingga termasuk dalam kategori besar. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS secara langsung memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model penelitian memiliki effect size yang besar. Dengan demikian, variabel penggunaan QRIS dan kemudahan penggunaan memiliki peran yang signifikan dan kuat dalam menjelaskan kepuasan pelanggan.

### 4.3.3 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal, dilakukan uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi asumsi normalitas sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Hasil uji normalitas terhadap variabel penggunaan fitur QRIS (X), kemudahan penggunaan (M), dan kepuasan pelanggan (Y) disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4. 16**  
**Uji Normalitas (SPSS)**

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Statistic	df	Sig.	Shapiro-Wilk Statistic	df	Sig.	Keterangan
X	0,089	82	0,200	0,965	82	0,072	Normal
M	0,095	82	0,200	0,962	82	0,065	Normal
Y	0,101	82	0,200	0,958	82	0,061	Normal

*Sumber: Data Diolah SPSS*

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu

penggunaan fitur QRIS (X), kemudahan penggunaan (M), dan kepuasan pelanggan (Y), memiliki nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05.

Pada uji Kolmogorov-Smirnov, nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0,200, variabel M sebesar 0,200, dan variabel Y sebesar 0,200. Sementara itu, pada uji Shapiro-Wilk, nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0,072, variabel M sebesar 0,065, dan variabel Y sebesar 0,061.

Berdasarkan kriteria pengujian, data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.3.4 Model Regresi Sederhana

Model regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh langsung antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel secara parsial dalam menjelaskan variabel yang dipengaruhi. Dalam konteks penelitian ini, regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh penggunaan fitur QRIS terhadap kemudahan penggunaan serta pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan.

Rumus yang digunakan:

$$Y = a + bX$$

Koefisien regresi:

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum Y^2)}$$

Konstanta:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

Dari data yang telah diolah diperoleh:

$$n = 82$$

$$\sum X = 2.809$$

$$\sum Y = 2.916$$

$$\sum X^2 = 99.969$$

$$\sum XY = 101.814$$

Perhitungan Koefisien (b)

$$b = \frac{(82 \times 101.814) - (2.809 \times 2.916)}{(82 \times 99.969) - (2.809)^2}$$

$$b = \frac{8.349 - 8.188}{8.197 - 7.889}$$

$$b = \frac{161}{308}$$

$$b = 0,827$$

Perhitungan Koefisien ( $\alpha$ )

$$a = \frac{2.916 - (0,827 \times 2.809)}{82}$$

$$a = \frac{2.916 - 2.323}{82}$$

$$a = \frac{593}{82}$$

$$a = 7,219$$

Persamaan Regresi:

$$Y = 7,219 + 0,827X$$

Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,827 menunjukkan arah hubungan antara penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet dengan kepuasan pelanggan. Koefisien ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel penggunaan QRIS akan diikuti oleh perubahan pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,827. Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat searah, dimana perubahan pada penggunaan QRIS akan diikuti oleh perubahan pada tingkat kepuasan pelanggan.

Sementara itu, nilai konstanta (a) sebesar 7,219 menunjukkan nilai dasar kepuasan pelanggan ketika variabel penggunaan QRIS berada pada kondisi paling rendah dalam model. Nilai ini merepresentasikan tingkat kepuasan pelanggan yang tetap ada meskipun kontribusi dari variabel penggunaan QRIS berada pada titik minimum.

#### **4.3.5 Uji Hipotesis**

##### **4.3.5.1 Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan (Regresi Sederhana)**

H<sub>0</sub>: Penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>a</sub>: Penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi sederhana diperoleh persamaan  $Y = 7,219 + 0,827X$ , dimana nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,827 menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel penggunaan QRIS dan kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada variabel penggunaan QRIS akan diikuti oleh peningkatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dalam pengujian hipotesis dapat dinyatakan

#### 4.3.5.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik bootstrapping pada aplikasi SmartPLS. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-statistics  $> 1,96$  dan nilai P-value  $< 0,05$ .

**Tabel 4. 17**  
**Hasil Koefisien, T test dan P-Value (Path Coefficient)**

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics	P Value	Hipotesis
Kemudahan Penggunaan (M) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	0,525	4,307	0,000	Diterima
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X) terhadap Kemudahan Penggunaan (M)	0,859	20,622	0,000	Diterima
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	0,439	3,311	0,001	Diterima

Sumber: Data diolah SmartPLS 3, 2026

Berikut penjelasan hasil pada Tabel 4.17 beserta perumusan H<sub>0</sub> dan H<sub>a</sub> untuk masing-masing hubungan variabel:

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (M) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H<sub>0</sub>: Kemudahan penggunaan (M) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ha: Kemudahan penggunaan (M) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai T-Statistics sebesar 4,307 ( $> 1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), dengan nilai koefisien sebesar 0,525. Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, kemudahan penggunaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien positif menunjukkan arah hubungan yang sejalan antara kedua variabel.

2. Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (X) terhadap Kemudahan Penggunaan (M)

$H_0$ : Penggunaan fitur QRIS (X) tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan (M).

Ha: Penggunaan fitur QRIS (X) berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan (M).

Hasil pengujian menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 20,622 ( $> 1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), dengan nilai koefisien sebesar 0,859. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan fitur QRIS dan kemudahan penggunaan. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan arah hubungan yang searah.

3. Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_0$ : Penggunaan fitur QRIS (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ha: Penggunaan fitur QRIS (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai T-Statistics sebesar 3,311 ( $> 1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,001 ( $< 0,05$ ), dengan nilai koefisien sebesar 0,439. Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penggunaan fitur QRIS dan kepuasan pelanggan, dengan arah hubungan yang positif.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian mengenai pengaruh penggunaan fitur QRIS pada aplikasi e-wallet terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (M) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Kemudahan penggunaan terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat. Kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan fitur menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif.

##### **2. Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (X) terhadap Kemudahan Penggunaan (M)**

Penggunaan fitur QRIS memiliki pengaruh terhadap kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi dan pemanfaatan QRIS, maka pengguna akan merasakan kemudahan yang lebih tinggi dalam melakukan transaksi.

##### **3. Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Penggunaan fitur QRIS menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital dapat memberikan pengalaman yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam bertransaksi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Penyedia Aplikasi E-Wallet (GoPay dan Dana)

Disarankan kepada penyedia aplikasi e-wallet seperti GoPay dan Dana untuk terus meningkatkan kualitas layanan fitur QRIS, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta kenyamanan tampilan (user interface). Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka pengembangan sistem yang lebih responsif, minim gangguan (error), serta desain aplikasi yang sederhana dan intuitif perlu menjadi prioritas utama. Selain itu, inovasi fitur yang mendukung transaksi harian secara praktis juga diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### 2. Bagi Merchant atau Pelaku Usaha Kecil (UMKM, Warung, Toko Kelontong, dan Minimarket Lokal)

Pelaku usaha disarankan untuk lebih mengoptimalkan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam transaksi. Dengan memanfaatkan QRIS secara maksimal, merchant dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen dalam bertransaksi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan QRIS juga dapat mempercepat proses pembayaran, mengurangi penggunaan uang tunai, serta meningkatkan efisiensi operasional. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta frekuensi pembelian.

### 3. Bagi Bank Indonesia dan Lembaga Regulator Sistem Pembayaran

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan terkait pengembangan sistem pembayaran digital di Indonesia. Disarankan agar regulator terus mendorong perluasan penggunaan QRIS, khususnya pada sektor usaha mikro dan transaksi sehari-hari. Selain itu, peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan keamanan penggunaan QRIS juga perlu ditingkatkan guna memperluas inklusi keuangan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital.

#### 4. Bagi Konsumen Pengguna E-Wallet

Konsumen disarankan untuk memanfaatkan fitur QRIS secara optimal sebagai alternatif pembayaran yang praktis, cepat, dan efisien. Dengan memahami kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, diharapkan konsumen dapat beralih secara bertahap dari transaksi tunai ke non-tunai. Selain itu, konsumen juga diharapkan lebih bijak dalam menggunakan layanan e-wallet serta menjaga keamanan akun dalam setiap transaksi digital.

#### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kepercayaan (trust), persepsi risiko, kualitas layanan, atau promosi. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan jumlah responden yang lebih besar serta cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian lebih general dan representatif. Peneliti juga dapat mengkaji perbandingan antar platform e-wallet atau menguji teknologi pembayaran digital lainnya untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anasfi, K., & Awfa, A. (2025). The effect of ease of use, perception of usefulness, and electronic trust on satisfaction of using QRIS as a digital payment. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 13, 328–340. <https://www.ojsapresiasiekonomi.itskhatulistiwa.ac.id/index.php/apresiasiekonomi/article/view/952>
- Angga, E. A., Nasharuddin, M., & Alfiana, A. (2025). Pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan GoPay melalui kepuasan pengguna sebagai intervening pada mahasiswa. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 2(3), 339–353. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v2i3.692>
- Anisa Safitri, & Fihartini, Y. (2024). The influence of perceived ease of use and security on QRIS usage decisions among the community in Lampung Province. *EPaper Bisnis: International Journal of Entrepreneurship and Management*, 1(4), 189–198. <https://doi.org/10.61132/epaperbisnis.v1i4.145>
- Bakri, M., Ujang, S., Pratama, W. M., Yusuf, A. S., & Hayati, I. (2025). Efektivitas penggunaan pembayaran transaksi di Kopi Kenangan. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 6(1), 2611–2617.
- Bank Indonesia. (2016). *PBI 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran*. <https://www.bi.go.id>
- Edwin Zusrony, Anzie, L. P., Asti, P., Manalu, G., Permana, I., & Imaliya, T. (2023). Analisis perceived usefulness, perceived ease of use, dan perceived risk terhadap minat penggunaan QRIS pada pelaku UMKM. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 200–206. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i1.1211>
- Fadil, M., Jullimursyida, Mariyudi, Ikramuddin, Bachri, N., & Yanita. (2021). The effect of perceived ease of use and perceived usefulness on customer satisfaction and repurchase intention in mobile banking. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(5). <https://doi.org/10.54443/ijebas.v4i5.2099>
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Perceived usefulness and perceived ease of use toward behavioral intention of QRIS. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 2(2), 85–93.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*.

- Gunarsih, T., & Febriyani, D. (2025). Apakah trust memediasi pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap minat penggunaan QRIS? *Kajian Bisnis*, 33(2), 124–136. <https://doi.org/10.32477/jkb.v33i2.1180>
- Hadi, D. A. S., & Bhilawa, L. (2025). Analisis faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS dengan pendekatan TAM. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Hapsari, R. D., Widayanto, & Prabawani, B. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/45200>
- Herlina, Suhardi, Astuti, N., & Hamdan. (2025). QRIS adoption determinants: Ease of use, trust, and promotion with user satisfaction as an intervening. *Sibatik Journal*, 4(4), 289–306.
- Irsyad, M., & Hapsari, R. D. V. (2023). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, dan social influence terhadap continuance intention. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 2(4), 932–943. <https://doi.org/10.21776/jmpmk.2023.02.4.08>
- Koswara, A. (2025). Persaingan dompet digital di Indonesia: Analisis tren Google dan machine learning pada GoPay, OVO, dan DANA. *Journal of Economic and Business*, 2(1), 22–43. <https://doi.org/10.52298/joebis.v2i1.89>
- Liliana, O. V., Munte, M. H. M., & Sihombing, H. (2025). Perceived ease of use, perceived risk, and intention to use QRIS: A study of urban consumers in Medan. *Jurnal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 7(3). <https://doi.org/10.31000/combis.v7i3.14671>
- Munda, F., Suriani, S., & Said, M. (2023). Nilai guna dan manfaat penggunaan fintech e-wallet DANA: Studi kasus mahasiswa di Universitas Bosowa Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 178–184. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1917>
- Nadinta, P. S., & Kusumawati, N. (2023). Influence of QRIS payment customer satisfaction towards customer loyalty and continuity. *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing*, 1(1), 61–66. <https://doi.org/10.58229/jcsam.v1i1.52>
- Pradianto, M. A., Sangka, K. B., & Totalia, S. A. (2024). Effect of TAM on QRIS usage. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 14(1), 172–185. <https://doi.org/10.30741/wiga.v14i1.1243>

- Pratama, D., et al. (2021). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pembayaran digital. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 45–56.
- Pontoh, M. A. H., Worang, F. G., & Tumewu, F. J. (2022). The influence of perceived ease of use, perceived risk, and consumer trust towards merchant intention in using QRIS. *Jurnal EMBA*, 10(3), 904. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.42664>
- Putri, A. R., & Wibowo, S. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna e-wallet di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 120–130.
- Putri, A. R., & Adi, S. (2022). Pengaruh penggunaan teknologi digital payment terhadap persepsi kemudahan penggunaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*.  
<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/magistermanajemen/article/view/4598>
- Rahimi, Y., Restuti, S., & Wasnury, R. (2024). Analisis penggunaan QRIS dengan pendekatan TAM. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 3(1), 177–187. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.1.18>
- Rosyidah, N. A. I., & Andarwati, M. (2025). Evaluasi usability aplikasi GoPay dan DANA menggunakan heuristic evaluation. *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Informasi (JUKTISI)*, 4(3).  
<https://doi.org/10.62712/juktisi.v4i3.750>
- Saputra, E. P., Saputro, A. Y., Priyono, P., Kusumo, A. T., & Rahman, T. (2024). Application of TAM approach to digital wallet perception. *Telematika*, 21(1), 65. <https://doi.org/10.31315/telematika.v21i1.12083>
- Sari, N. P., & Nugroho, A. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(1), 33–44.
- Setiawan, H., Fatmala, I. A., & Hanifah, L. (2025). Analysis of TAM on QRIS usage. *Jesya*, 8(1), 318–329. <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1801>
- Setyaningtyas, R. A., & Suranto. (2021). The influence of perceived benefits, ease of use, and risk on QRIS usage. *International Journal of Social Science and Education*, 7(2), 167–186.
- Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode survey: Explanatory survey dan cross sectional dalam penelitian kuantitatif. *EDU SOCIETY: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(3), 1696–1708.

- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wardhana, A. (2024). Kepuasan pelanggan. In A. Wardhana (Ed.), *Perilaku konsumen di era digital* (pp. 130–141). Eureka Media Aksara. <https://www.researchgate.net/publication/382028703> Kepuasan Pelanggan
- Wijaya, J., & Narundana, V. T. (2025). Pengaruh QRIS terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 6(2), 95–106. <https://doi.org/10.32815/jpro.v6i2.2558>
- Zalukhu, S., & Lattu, A. (2025). The influence of QRIS digital payment on purchasing decisions. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(1), 445–454. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i1.3064>

**BIODATA PENULIS**

Nama : Adinda Natashya Simbolon

Tempat Tanggal Lahir : Rimba Melintang, 7 Mei 2004

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

No. HP : 082285379350

Email : Adindanatashya04@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2022-2026 : Universitas Advent Surya Nusantara

2019-2022 : SMAS Perguruan Advent Pekanbaru

2016-2019 : SMPS Perguruan Advent Pasir Putih

2010-2016 : SDS Advent Bangko Kiri

Riwayat Organisasi

2022-2023 : Business Club

Pengalaman

Mei 2025-Agustus 2025 : Magang

PT Perkebunan Nusantara IV Regional III

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kusioner Penelitian

Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	STS	TS	N	S	SS
Saya sering menggunakan fitur QRIS saat berbelanja kebutuhan sehari-hari					
Saya lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai					
Saya menggunakan QRIS secara rutin dalam aktivitas belanja harian					
Saya merasa penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran					
Saya menggunakan QRIS karena lebih praktis dibandingkan metode lain					
Saya merasa QRIS mempermudah transaksi di warung, kantin, atau minimarket					
Saya merasa penggunaan QRIS sesuai dengan kebutuhan transaksi harian saya					

Saya berniat terus menggunakan fitur QRIS dalam belanja kebutuhan sehari-hari					
<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Proses pembayaran menggunakan QRIS mudah dilakukan					
Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan QRIS.					
Menu dan tampilan QRIS pada aplikasi mudah dioperasikan.					
Transaksi menggunakan QRIS tidak memerlukan banyak usaha.					
QRIS dapat digunakan dengan cepat tanpa banyak tahapan					
Proses pemindaian (scan) QRIS mudah dilakukan					
Secara keseluruhan, QRIS merupakan fitur yang mudah digunakan					
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Saya merasa puas menggunakan QRIS untuk belanja kebutuhan sehari-hari.					
Pengalaman saya menggunakan					

QRIS sesuai dengan harapan saya.					
Saya merasa nyaman menggunakan QRIS dalam transaksi harian.					
Saya merasa keputusan menggunakan QRIS adalah pilihan yang tepat.					
Saya merasa transaksi dengan QRIS memberikan pengalaman yang menyenangkan.					
Saya merasa QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas belanja saya					
Saya merasa penggunaan QRIS memenuhi kebutuhan pembayaran saya.					
Secara keseluruhan, saya puas terhadap fitur QRIS pada e-wallet yang saya gunakan.					



Jenis Kelamin	Jurusan	Aplika si yang Dipaka i	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8
Laki-Laki	Ilmu Komputer	Dana	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Filsafat	Dana	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Perempuan	Sistem Informasi	Dana	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Keperawatan	Gopay	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Perempuan	Akuntansi	Dana	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Laki-Laki	Ilmu Komputer	Gopay	2	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4
Perempuan	Ilmu Gizi	Kedua-keduan ya	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Perempuan	Ilmu Gizi	Dana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Akuntansi	Dana	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Perempuan	Akuntansi	Dana	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Perempuan	Akuntansi	Dana	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Perempuan	Akuntansi	Gopay	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Perempuan	Akuntansi	Dana	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3













### Lampiran 3. Responden Berdasarkan Karakteristik

**Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki- laki	39	47,56%
Perempuan	43	52,44%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan karakteristik Program Studi**

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Akuntansi	40	48,78%
Keperawatan	17	20,73%
Filsafat	9	10,98%
Ilmu Gizi	6	7,32%
Ilmu komputer	6	7,32%
Sistem Informasi	4	4,88%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan karakteristik Penggunaan E-Wallet**

<b>Jenis E-Wallet</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Gopay	12	14,63%
Dana	35	42,68%
Keduanya	35	42,68%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

#### Lampiran 4. Jawaban Responden

**Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet**

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya sering menggunakan fitur QRIS saat berbelanja kebutuhan sehari-hari	1	43 (52,44%)	12 (14,63%)	20 (24,39%)	7 (8,54%)	0%	82 (100%)
Saya lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan pembayaran tunai	2	44 (53,66%)	20 (24,39%)	16 (19,51%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya menggunakan QRIS secara rutin dalam aktivitas belanja harian	3	41 (50%)	17 (20,73%)	17 (20,73%)	6 (7,32%)	1 (1,22%)	82 (100%)
Saya merasa penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran	4	45 (54,88%)	18 (21,95%)	15 (18,29%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya menggunakan QRIS karena lebih praktis dibandingkan metode lain	5	47 (57,32%)	17 (20,73%)	16 (19,51%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya merasa QRIS mempermudah transaksi di warung, kantin, atau minimarket	6	48 (58,54%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	1 (1,22%)	82 100%
Saya merasa penggunaan QRIS sesuai dengan kebutuhan transaksi harian saya	7	46 (56,10)	18 (21,95%)	15 (18,29%)	2 (2,44%)	0%	82 100%
Saya berniat terus menggunakan fitur QRIS dalam belanja kebutuhan sehari-hari	8	50 (60,98%)	15 (18,29%)	13 (15,85%)	0%	2 (2,44%)	82 100%

**Tabel 4.1 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kemudahan Penggunaan**

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Fitur QRIS pada e-wallet mudah dipahami.	1	47 (57,32%)	17 (20,73%)	16 (19,51%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Proses pembayaran menggunakan QRIS mudah dilakukan	2	48 (58,54%)	19 (23,17%)	12 (14,63%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan QRIS.	3	49 (59,76%)	17 (20,73%)	14 (17,07%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Menu dan tampilan QRIS pada aplikasi mudah dioperasikan.	4	48 (58,54%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Transaksi menggunakan QRIS tidak memerlukan banyak usaha.	5	47 (57,32%)	19 (23,17%)	12 (14,63%)	3 (3,66%)	0%	82 (100%)
QRIS dapat digunakan dengan cepat tanpa banyak tahapan	6	48 (58,54%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Proses pemindaian (scan) QRIS mudah dilakukan	7	50 (60,98%)	18 (21,95%)	12 (14,63%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
Secara keseluruhan, QRIS merupakan fitur yang mudah digunakan	8	49 (59,76%)	17 (20,73%)	15 (18,29%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)

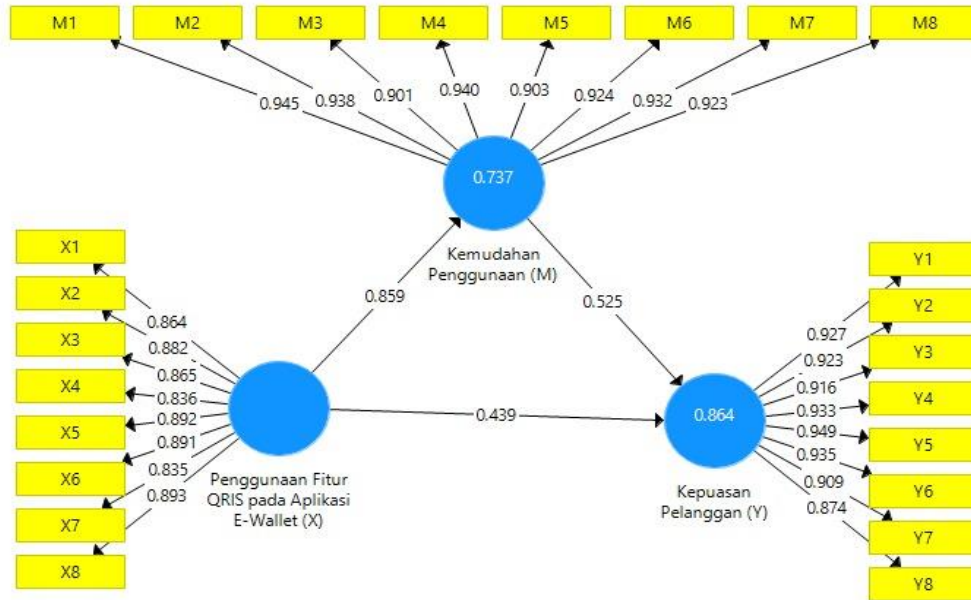
**Tabel 4. 2 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet**

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
	1 Saya merasa puas menggunakan QRIS untuk belanja kebutuhan sehari-hari.	48 (58,54%)	17 (20,73%)	16 (19,51%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
	2 Pengalaman saya menggunakan QRIS sesuai dengan harapan saya.	49 (59,76%)	16 (19,51%)	16 (19,51%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
	3 Saya merasa nyaman menggunakan QRIS dalam transaksi harian.	48 (58,54%)	17 (20,73%)	14 (17,07%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
	4 Saya merasa keputusan menggunakan QRIS adalah pilihan yang tepat.	49 (59,76%)	18 (21,95%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
	5 Saya merasa transaksi dengan QRIS memberikan pengalaman yang menyenangkan.	50 (60,98%)	17 (20,73%)	13 (15,85%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)
	6 Saya merasa QRIS memberikan manfaat dalam aktivitas belanja saya	49 (59,76%)	17 (20,73%)	15 (18,29%)	1 (1,22%)	0%	82 (100%)

Indikator	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
Saya merasa penggunaan QRIS memenuhi kebutuhan pembayaran saya.	7	48 (59,76%)	17 (20,73%)	14 (17,07%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)
Secara keseluruhan, saya puas terhadap fitur QRIS pada e-wallet yang saya gunakan.	8	47 (57,32%)	18 (21,95%)	14 (17,07%)	2 (2,44%)	0%	82 (100%)

Lampiran 5. Outer Model

Gambar 4.1  
Skema Outer Model



Tabel 4.3  
Data Hasil Pengujian Outer Model

Indikator	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kemudahan Penggunaan (M)	0,980	0,857
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,978	0,848
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,961	0,757

**Tabel 4.4**  
**Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Outer Loading**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>M1</b>	0,945		
<b>M2</b>	0,938		
<b>M3</b>	0,901		
<b>M4</b>	0,940		
<b>M5</b>	0,903		
<b>M6</b>	0,924		
<b>M7</b>	0,932		
<b>M8</b>	0,923		
<b>X1</b>			0,864
<b>X2</b>			0,882
<b>X3</b>			0,865
<b>X4</b>			0,836
<b>X5</b>			0,892
<b>X6</b>			0,891
<b>X7</b>			0,835
<b>X8</b>			0,893
<b>Y1</b>		0,927	
<b>Y2</b>		0,923	
<b>Y3</b>		0,916	

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>Y4</b>		0,933	
<b>Y5</b>		0,949	
<b>Y6</b>		0,935	
<b>Y7</b>		0,909	
<b>Y8</b>		0,874	

**Tabel 4.5**  
**Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Average Variance Extracted (AVE)**

<b>Indikator</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>Keterangan</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,857	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,848	Valid
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,757	Valid

**Tabel 4.6**  
**Data Hasil Pengujian Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>M1</b>	0,945	0,865	0,823
<b>M2</b>	0,938	0,831	0,820
<b>M3</b>	0,901	0,772	0,768
<b>M4</b>	0,940	0,861	0,808
<b>M5</b>	0,903	0,793	0,735
<b>M6</b>	0,924	0,817	0,776

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
<b>M7</b>	0,932	0,848	0,826
<b>M8</b>	0,923	0,886	0,798
<b>X1</b>	0,708	0,779	0,864
<b>X2</b>	0,767	0,773	0,882
<b>X3</b>	0,698	0,680	0,865
<b>X4</b>	0,723	0,779	0,836
<b>X5</b>	0,724	0,802	0,892
<b>X6</b>	0,739	0,814	0,891
<b>X7</b>	0,766	0,747	0,835
<b>X8</b>	0,840	0,807	0,893
<b>Y1</b>	0,839	0,927	0,874
<b>Y2</b>	0,820	0,923	0,821
<b>Y3</b>	0,806	0,916	0,811
<b>Y4</b>	0,813	0,933	0,831
<b>Y5</b>	0,852	0,949	0,830
<b>Y6</b>	0,837	0,935	0,796
<b>Y7</b>	0,868	0,909	0,810
<b>Y8</b>	0,808	0,874	0,779

**Tabel 4.7**  
**Data Hasil Pengujian Discriminant Validity berdasarkan Fornell larcker criterion**

	<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,926		
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,902	0,921	
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,859	0,890	0,870

**Tabel 4.8**  
**Data Hasil Pengujian Composite Reliability**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,976	0,980
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,974	0,978
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	0,954	0,961

**Tabel 4.9**  
**Ringkasan Data Hasil Pengujian Outer Model**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Outer Loading</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>AVE</b>	<b>Discriminant Validity</b>
<b>Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)</b>	X.1	0,864	0,954	0,961	0,757	0,961
	X.2	0,882				
	X.3	0,865				
	X.4	0,836				
	X.5	0,892				
	X.6	0,891				
	X.7	0,835				
	X.8	0,893				
<b>Kemudahan Penggunaan (M)</b>	Y.1	0,94	0,976	0,979	0,856	0,979
	Y.2	0,939				
	Y.3	0,903				
	Y.4	0,941				
	Y.5	0,899				
	Y.6	0,922				
	Y.7	0,931				
	Y.8	0,924				
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	Y.1	0,927	0,974	0,978	0,848	0,978
	Y.2	0,923				
	Y.3	0,916				
	Y.4	0,933				
	Y.5	0,949				
	Y.6	0,935				
	Y.7	0,909				
	Y.8	0,874				

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian R Square dan R Square Adjusted**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
Kemudahan Penggunaan (M)	0,737	0,734
Kepuasan Pelanggan	0,864	0,861

## Lampiran 6. Inner Model

**Tabel 4.11 Hasil Uji F Square ( $f^2$ )**

	Kemudahan Penggunaan (M)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)
Kemudahan Penggunaan (M)		0,533	
Kepuasan Pelanggan (Y)			
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X)	2,806	0,373	

**Tabel 4.12H Hasil Uji t (Bootstrapping)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Value	Hipotesis
Kemudahan Penggunaan (M) terhadap Kepuasan Pelanggan	0,525	0,533	0,122	4,307	0,000	Diterima
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X) terhadap Kemudahan Penggunaan (M)	0,859	0,859	0,042	20,622	0,000	Diterima
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X) terhadap Kepuasan Pelanggan	0,439	0,430	0,133	3,311	0,001	Diterima

**Table 4.17 Hasil Uji Mediasi (Indirect Effect)**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics (O/STDEV)</b>	<b>P Value</b>	<b>Hipotesis</b>
Penggunaan Fitur QRIS pada Aplikasi E-Wallet (X) terhadap Kemudahan Penggunaan (M) dan Kepuasan Pelanggan	0,451	0,460	0,116	3,902	0,000	Diterima

## Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi



### UNIVERSITAS ADVENT SURYA NUSANTARA

Jln. Rakutta Sembiring, Kel. Pondok Sayur, Kec. Siantar Martoba

Pematangsiantar, Sumatera Utara - Indonesia. 21137

Telp. 0622-23478; Email. [fekon@suryanusantara.ac.id](mailto:fekon@suryanusantara.ac.id)

[www.suryanusantara.ac.id](http://www.suryanusantara.ac.id)

Fakultas Ekonomi

#### Kartu Bimbingan Skripsi

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS Pada Aplikasi E-wallet  
pada terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Relanggan

Nama Mahasiswa : ADINDA NATASHYA SIMBOLON

NIM : 221311692

Dosen Pembimbing : Dr.Thorman Lumbanraja, SE., Msi AK

No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Catatan Dosen Pembimbing	TTD Pembimbing
1.	Jumat, 03/10/2025	Judul skripsi	Revisi	Ambar
2.	Senin, 27/10/2025	Bab 1 Pendahuluan	Latar belakang masalah	Ambar
3.	Senin, 17/11/2025	Bab 1 Pendahuluan	Identifikasi Masalah	Ambar
4.	Selasa, 18/11/2025	Bab 1 Pendahuluan Bab 2 Tinjauan Pustaka	Gap Penelitian Landasan Teori	Ambar
5.	Rabu, 19/11/2025	Bab 2: Tinjauan Pustaka	Pengertian Speei	Ambar
6.	Kamis 20/11/2025	Bab 3 Metodologi Penelitian	Rumus yg digunakan dan Hipotesis	Ambar
7.	Jumat 21/11/2025	Bab 3 Metodologi Penelitian	Cek Penulisan Lengkap	Ambar
8.	Selasa 07/04/2026	Bab 4 Hasil & Pembahasan	Revisi	Ambar
9.	Senin 13/04/2026	Bimbingan Bab 4	Revisi	Ambar
10.	Selasa 14/04/2026	Perbaiki Kerangka pemikiran	Revisi	Ambar
11.	Kamis 16/04/2026	Cek Penulisan lengkap.	Revisi	Ambar
12.				

#### Keterangan:

1. Mahasiswa wajib bimbingan minimal 6 kali sebelum ujian proposal penelitian dan 6 kali bimbingan sebelum sidang skripsi bila lebih 12 kali kartu ini dapat di copy
2. Kartu ini wajib dilampirkan dalam laporan skripsi

Dekan Fakultas Ekonomi UASN

**Dr. Adat Muli Peranginangin, SE., M.Si**



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



UNIVERSITAS ADVENT SURYA NUSANTARA  
Pematangsiantar – Sumatera Utara

## S E R T I F I K A T LOLOS Uji PLAGIASI

Nomor: 033/SRT/LPPM-UASN/PLT/UP/IV/2026

Dengan ini dinyatakan bahwa karya ilmiah berikut:

Nama Mahasiswa	:	Adinda Natashya Simbolon
NIM	:	221311692
Program Studi	:	S1 Akuntansi
Judul Skripsi/KTI	:	PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QRIS PADA APLIKASI E-WALLET TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

✓ **DINYATAKAN LOLOS Uji PLAGIASI**

Similarity Index : 5 %

Batas Toleransi yang Ditetapkan : ≤ 20%

Tanggal Uji Plagiasi: 21 April 2026

Perangkat Lunak : Plagiarism Check X

Tanggal Penerbitan: 21 April 2026

Disimpan di Google Drive: [Link Drive](#)

Sertifikat ini menyatakan mahasiswa bersangkutan berhak mengikuti Sidang Akhir dan wajib diserahkan kepada Sekretaris Fakultas sebagai syarat pendaftaran.

Pematangsiantar, 21 April 2026  
Kepala LPPM UASN,

Yakobus Lau De Yung Sinaga, BSND, MPH, DrPh  
NIDN 0420039002