

***Analysis of Service Quality On User Satisfaction Quick Response  
Code Indonesian Standard (QRIS) At MSMEs In DKI Jakarta***

**By Mahira Nurul Fathya**

**Abstract**

*The rapid development of technology and information is bringing changes in payment systems in Indonesia that can be accessed digitally using QR Codes. With the number of QR Codes present in Indonesia, Bank Indonesia launched QR Code Indonesia Standard (QRIS) as a form of unification of payment standards that can be used by merchants and buyers. This research aims to find out the effect of service quality (e-service quality) on QRIS user satisfaction on MSMEs in DKI Jakarta. The sampling method used purposive sampling, with a sample number of 96 respondents. In collecting respondent data using google form. The study used SmartPLS 3.0 (Partial Least Square) software for analysis tools. The results of the analysis showed that e-service quality influenced user satisfaction with significant efficiency and privacy indicators also fulfillment and system availability were not significant to QRIS user satisfaction on MSMEs in DKI Jakarta.*

***Keywords:*** Service Quality, E-Service Quality, User Satisfaction, QRIS, MSMEs

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA *QUICK RESPONSE CODE* INDONESIA  
STANDARD (QRIS) PADA UMKM DI DKI JAKARTA**

**Oleh Mahira Nurul Fathya**

**Abstrak**

Perkembangan teknologi dan informasi secara pesat membawa perubahan dalam sistem pembayaran di Indonesia yang dapat diakses secara digital menggunakan *QR Code*. Dengan banyaknya *QR Code* yang hadir di Indonesia maka Bank Indonesia meluncurkan *QR Code Indonesia Standard* (QRIS) sebagai wujud penyatuan standar pembayaran yang dapat digunakan oleh *merchant* maupun pembeli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*e-service quality*) terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 96 responden. Dalam mengumpulkan data responden menggunakan *google form*. Penelitian ini menggunakan *software SmartPLS 3.0 (Partial Least Square)* untuk alat analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan (*e-service quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan indikator *efficiency* dan *privacy* signifikan serta *fulfillment* dan *system availability* tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di DKI Jakarta.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, *E-Service Quality*, Kepuasan Pengguna, QRIS, UMKM