



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

SKRIPSI

MAHIRA NURUL FATHYA 1810111161

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021



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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

MAHIRA NURUL FATHYA 1810111161

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mahira Nurul Fathya

NIM : 1810111161

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Desember 2021

Yang menyatakan,

 
METERAI
TEMPEL
291AJX513314025

(Mahira Nurul Fathya)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahira Nurul Fathya
NIM. : 1810111161
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Quick Response*
Code Indonesian Standard (QRIS) Pada UMKM Di DKI Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Mahira Nurul Fathya)

SKRIPSI

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

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MAHIRA NURUL FATHYA 1810111161

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 04 Januari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM

Ketua Penguji



Yuliniar, SE, MM

Penguji I



Suharyati, SE, MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS

Dekan



Wahyudi, SE, MM

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Januari 2022

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* *INDONESIAN* *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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Hari ini Selasa, tanggal 04, bulan Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Mahira Nurul Fathya
NIM 1810111161
Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada UMKM di DKI Jakarta”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, SS, MBA, CWM	Ketua Penguji	
2	Yuliniar, SE, MM	Penguji I	
3	Suharyati, SE, MM	Penguji II**)	

Catatan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 07 Februari 2022
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi., SE., MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada UMKM di DKI Jakarta”**. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Suharyati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan saran yang bermanfaat selama penulisan skripsi berlangsung. Selain itu tak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan arahan dan juga bantuan selama ini sehingga skripsi penulis dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Ali Musyafak dan Ibu Nurhayati selaku orang tua, Syamsiah selaku bibi, dan Nadira Fildza Amanda selaku kakak kandung dan Kanya Amanina Alma selaku adik kandung penulis yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil, serta terimakasih kepada rekan-rekan sejawat yaitu Gaby, Mirari, Fachry, Diah, Audy, Jeanny, Rosita, Rian, Jimmy, Khansa, dan Putrie serta teman-teman seperbimbingan yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian yang diangkat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 04 Januari 2022

Mahira Nurul Fathya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
II.1. Landasan Teori.....	6
II.1.1. Pemasaran.....	6
II.1.2. Pemasaran Jasa.....	7
II.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	8
II.1.3.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	9
II.1.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	10
II.1.4. Kualitas Layanan.....	10
II.1.4.1. E-Service Quality.....	11
II.1.4.2. Dimensi E-Service Quality.....	11

II.1.4.3.	Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan.....	12
II.2.	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
II.3.	Model Penelitian.....	17
II.4.	Hipotesis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN..... 19

III.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
III.1.1.	Definisi Operasional.....	19
III.1.2.	Pengukuran Variabel.....	19
III.2.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	20
III.2.1.	Populasi.....	20
III.2.2.	Sampel.....	20
III.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	21
III.3.1.	Jenis Data.....	21
III.3.2.	Sumber Data.....	21
III.3.3.	Pengumpulan Data.....	21
III.4.	Teknik Analisis Data.....	23
III.4.1.	Analisis Deskriptif.....	23
III.4.2.	Analisis Inferensial.....	23
III.4.2.1.	Uji Validitas.....	24
III.4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	24
III.4.2.3.	Uji Hipotesis.....	24
III.4.2.4.	Uji Signifikan Parameter Individu (Uji t).....	24
III.4.2.5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	26
III.4.2.6.	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 31

IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian Hasil.....	31
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian.....	32
IV.3.	Uji Hipotesis dan Analisis.....	36
IV.3.1.	Analisis Deskriptif.....	36
IV.3.2.	Analisis Inferensial.....	41

IV.3.2.1.	Uji Validitas.....	41
IV.3.2.1.	Uji Reliabilitas.....	46
IV.3.2.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
IV.3.2.4.	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootsrapping</i>).....	48
IV.4.	Pembahasan.....	50
IV.4.1.	Pengaruh Kualitas Layanan (<i>E-Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna.....	50
IV.5.	Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		56
V.1.	Simpulan.....	56
V.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Dinensi & Atribut Kualitas Layanan.....	12
Tabel 2.	Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian terkait dengan Kepuasan Pengguna.....	16
Tabel 3.	Pengukuran Variabel.....	20
Tabel 4.	Skala Likert.....	22
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen.....	22
Tabel 6.	Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	23
Tabel 7.	Tingkat Reliabilitas.....	24
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	33
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	34
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Wilayah Usaha.....	35
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Periode Pemakaian QRIS sebagai Transaksi Pembayaran.....	36
Tabel 13.	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pengguna..	37
Tabel 14.	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Indikator <i>Efficiency</i> ...	38
Tabel 15.	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Indikator <i>Fulfillment</i> ..	39
Tabel 16.	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Indikator <i>System Availability</i>	40
Tabel 17.	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Indikator <i>Privacy</i>	41
Tabel 18.	<i>Convergent Validity</i> Melalui <i>Output Outer Loading</i>	43
Tabel 19.	<i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterion</i>	44
Tabel 20.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
Tabel 21.	Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 22.	Nilai <i>R-Square</i>	47
Tabel 23.	Hasil Uji Statistik t.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Perkembangan Pedagang (<i>Merchant</i>) QRIS.....	2
Gambar 2.	Model Penelitian Empiris.....	18
Gambar 3.	Langkah-langkah PLS.....	27
Gambar 4.	Ilustrasi <i>Inner Model</i>	28
Gambar 5.	Ilustrasi <i>Outer Model</i>	29
Gambar 6.	Ilustrasi Kerangka Model Penelitian.....	30
Gambar 7.	<i>Outer Model</i>	42
Gambar 8.	<i>Inner Model</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Kuesioner 96 Responden
Lampiran 3	Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 4	Hasil Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 5	Hasil <i>Output Outer Model</i> Penelitian
Lampiran 6	Hasil <i>Output Inner Model</i> Penelitian
Lampiran 7	Hasil <i>Output Model PLS</i>
Lampiran 8	T Tabel
Lampiran 9	Bukti Sebar Kuesioner
Lampiran 10	Hasil Turnitin