

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI  
SURAKARTA**

(Studi kasus Masyarakat Pengguna QRIS di Kota Surakarta)

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam  
Bidang Ilmu Perbankan Syariah**



Oleh: **PERBOWO WISNUS**  
NIM. 20.52.31.247

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI  
SURAKARTA**

(Studi Kasus Masyarakat Pengguna QRIS di Kota Surakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Bidang  
Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

**PERBOWO WISNU SAPUTRO**  
**NIM. 20.52.31.247**

Sukoharjo, 18 Maret 2024

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si  
NIP. 19780318 200912 2 001

## **SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Perbowo Wisnu Saputro  
NIM : 205231247  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI SURAKARTA ”** Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti/dilakukan sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi/laporan internship ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 18 Maret 2024



Perbowo Wisnu Saputro

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Perbowo Wisnu Saputro  
NIM : 205231247  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI SURAKARTA“**. Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar – benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data kuisisioner. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untu dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 5 Maret 2024

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature and the number 465ALX000307468.

Perbowo Wisnu Saputro

Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Sdr : Perbowo Wisnu Saputro

Kepada yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Di Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Perbowo Wisnu S, NIM: 205231247 yang berjudul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI SURAKARTA”** Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sukoharjo, 18 Maret 2024  
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si  
NIP. 19780318 200912 2 001

**PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS  
MENGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN  
DI SURAKARTA  
(Studi Kasus Masyarakat Pengguna QRIS di Surakarta)**

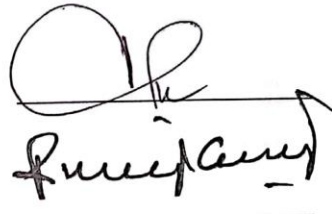
Oleh:

**PERBOWO WISNU SAPUTRO**  
**NIM. 20.52.31.24.7**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah  
pada hari Rabu tanggal 17 April 2024 M / 8 Syawal 1445 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Alvin Yahya, M.H.  
NIP. 19821113 20231 1 009



Penguji II  
Prof. Dr. M. Rahmawan Arifin, M. Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004



Penguji III  
Meilana Widyaningsih, M.E. Sy.  
NIP. 1992051 820201 2 2013

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



  
Prof. Dr. M. Rahmawan Arifin, M. Si.  
\* NIP. 19720304 200112 1 004 \*

## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Sesungguhnya setelah kesulitan pasti ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 6)

“Dan dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu dia memberikan petunjuk”

(QS. Ad-duha : 7)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Tetap semangat ketika jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi karena kita tidak tahu kesuksesan kita terletak di percobaan yang mana”

(Wisnusap)

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah wa syukurillah atas berkah, rahmat dan kesempatan yang diberikan Allah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, Aamiin. Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW, panutan dan tauladan yang kita tunggu syafaatnya di hari akhir.
3. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan baik dari lahir, batin, doa dan juga kasih sayang tiada tak tak terkira.
4. Pembimbing skripsi, Ibu Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si yang dengan sabar membimbing dan memberikan banyak ilmu dan masukan yang sangat membantu dalam kelancaran skripsi yang saya buat.
5. Seluruh sahabat dan teman teman tersayang yang sudah membantu dan mensupport serta memberikan motivasi tiada henti.
6. Almamaterku, Kampus Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
7. Diri sendiri, yang sudah berjuang dan berusaha keras sampai skripsi ini terselesaikan.



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI SURAKARTA”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
2. Prof. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Zakky Fahma Auliya, S.E., ,M.M., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Rahmawati Khoiriyah, M.E., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Meilana Widyaningsih, S.E., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing Akademik Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Dr. Indah Piliyanti, S.Ag, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Ibu dan Bapakku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
9. teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah mau membantu dan mensupport hingga skripsi ini selesai

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya dan semoga kedepanya skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memperluas wawasan bagi pembacanya. Amin.

Sukoharjo, 5 Maret 2024



Penulis

## ABSTRACT

*Cashless payment has become a more efficient transaction method and is a significant catalyst for recent economic growth. Digital payment methods using QRIS are increasingly popular, and the number of merchants continues to increase. However, the number and value of transactions that occur in the QRIS are still low. The number of less active merchants who do not use the QRIS as the main transaction choice can influence that.*

*This study aims to analyze the level of User Satisfaction with the Delone and Mc Lean Method for QRIS users in Surakarta City. The population of this study is the QRIS user society in the city of Surakarta. The primary data is received from respondents' answers through questionnaires given to QRIS users in Surakarta City.*

*The sampling technique is non-probability sampling, and the method used is purposive sampling. The sample used amounted to 100 respondents. This study is included in Quantitative research. It utilized Inner Model and Outer Model data analysis, and the tools used were SmartPLS 3.0.*

*The results of the Path Coefficient test show that System Quality has a positive and significant effect on the use of QRIS in Surakarta, with a t-statistic value of 2.376 and a P-value of 0.018. System Quality positively and significantly affects QRIS user satisfaction in Surakarta with a t-statistic value of 3.225 and a P-value of 0.001. Information quality has a positive and significant effect on using QRIS in Surakarta, with a t-statistic value of 2.356 and a P-value of 0.019. Information quality positively and significantly affects QRIS user satisfaction in Surakarta, with a t-statistic value of 2.821 and a P-value of 0.005. Service Quality has a negative and insignificant effect on using QRIS in Surakarta, with a t-statistic value of 0.815 and a P-value of 0.415. Service quality positively and significantly affects QRIS user satisfaction in Surakarta, with a t-statistic value of 2.129 and a P-value of 0.034. Usage has a positive but insignificant effect on QRIS user satisfaction in Surakarta, with a t-statistic value of 1.065 and a P-value of 0.102. Usage positively and significantly affects the Net Benefits of QRIS in Surakarta, with a t-statistic value of 3.402 and a P-value of 0.001. User Satisfaction positively and significantly affects the Net Benefits of QRIS in Surakarta, with a t-statistic value of 2.129 and a P-value of 0.034.*

*Keywords: System Quality, User Satisfaction, Delone and Mc Lean, QRIS*

## ABSTRAK

Pembayaran non-tunai menjadi metode transaksi yang lebih efisien dan merupakan katalisator utama pertumbuhan ekonomi terkini. Metode pembayaran digital menggunakan QRIS semakin populer dan terus terjadi peningkatan jumlah merchant namun disisi lain jumlah dan nilai transaksi yang terjadi di QRIS cenderung masih dikatakan rendah. Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh banyaknya merchant yang kurang aktif dan tidak menggunakan QRIS sebagai pilihan utama dalam bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode Delone Dan Mc Lean terhadap pengguna QRIS di Kota Surakarta. Populasi penelitian ini yakni masyarakat Pengguna QRIS di kota Surakarta. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari jawaban responden mealui Kuisisioner yang diberikan kepada masyarakat pengguna QRIS di Kota Surakarta.

Teknik pengambilan Sampel adalah non-probability sampling dan metode yang digunakan yaitu purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Penelitian Ini termasuk dalam penelitian Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan Analisis data Inner Model dan Outer Model dengan Alat bantu yang digunakan pada penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.0.

Berdasarkan hasil dari pengujian Path Coeficient menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 2,376 dan P-Value sebesar 0,018. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 3,225 dan P-Value sebesar 0,001. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 2,356 dan P-Value sebesar 0,019. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS di surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 2,821 dan P-Value sebesar 0,005. Kualitas Layanan berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 0,815 dan P-Value sebesar 0,415. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 2,129 dan P-Value sebesar 0,034. Penggunaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 1,065 dan P-Value sebesar 0,102. Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 3,402 dan P-Value sebesar 0,001. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih QRIS di Surakarta dengan nilai t-statistic sebesar 2,129 dan P-Value sebesar 0,034

Kata Kunci : Kualitas System, Kepuasan Pengguna ,*Delone* dan *Mc Lean*, QRIS

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Jadwal Penelitian .....	13
1.8 Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Kepuasan Pengguna .....	14
2.1.2 Kesuksesan Sistem Model <i>Delone dan McLean</i> .....	14
2.1.3 Kualitas Sistem (System Quality) (X1) .....	17
2.1.4 Kualitas Informasi ( <i>Information quality</i> ) (X2) .....	18
2.1.5 Kualitas Layanan ( <i>Service quality</i> ) (X3) .....	19
2.1.6 Penggunaan ( <i>Use</i> ) (Y1) .....	21
2.1.7 Kepuasan Pengguna ( <i>User satisfaction</i> ) (Y2) .....	21
2.1.8 manfaat bersih ( <i>net benefit</i> ) (Z1) .....	23

2.2	Penelitian yang Relevan .....	23
2.3	Kerangka Berfikir .....	31
2.4	Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian .....	38
3.1.1	Waktu.....	38
3.1.2	Wilayah Penelitian .....	38
3.1.3	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Populasi, Sampel, dan teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel .....	39
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.3	Data dan Sumber Data .....	41
3.3.1	Data.....	41
3.3.2	Sumber Data .....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5	Variabel Penelitian .....	42
3.6	Devinisi Operasional Variabel .....	43
3.7	Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1	Evaluasi Model .....	46
3.7.1.1	Uji Validitas .....	46
3.7.1.2	Uji Validitas Konvergen .....	47
3.7.1.3	Discriminant <i>Validity</i> .....	47
3.7.1.4	Uji Realibilitas .....	47
3.7.1.5	Uji multikolinearitas .....	48
3.7.2	Evaluasi Inner Model (Model Struktural).....	48
3.7.2.1	Coefficient of Determinan (R <sup>2</sup> ).....	49
3.7.2.2	Goodness of Fit (GoF) .....	50
3.7.2.3	Path Coefficient .....	50
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum Kota Surakarta.....	51
4.1.2	Gambaran Umum QRIS.....	53
4.1.3	Gambaran Umum Responden.....	53

4.1.4	Responden Berdasarkan Alamat Domisili.....	54
4.1.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.6	Responden Berdasarkan Umur .....	55
4.1.7	Responden Menggunakan QRIS.....	56
4.1.8	Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan QRIS .....	57
4.2	Analisis Data .....	59
4.2.1	Skema Program PLS .....	59
4.2.2	Analisis Outer Model.....	60
4.2.3	Analisis Inner Model .....	66
	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
1.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan.....	77
2.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	78
3.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan.....	78
4.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	79
5.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.....	80
6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	81
7.	Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	82
8.	Pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih.....	83
9.	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih .....	84
	<b>BAB V.....</b>	<b>86</b>
	<b>PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	88
5.3	Saran.....	89
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai dan Volume Transaksi QRIS di Indonesia .....	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Surakarta .....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Alamat Domisili .....	54
Tabel 4.3 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menggunakan QRIS .....	57
Tabel 4.6 Jumlah Penggunaan QRIS Selama Satu Bulan .....	58
Tabel 4.7 Outer Loading .....	60
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE) .....	62
Tabel 4.9 Composite Reliability .....	63
Tabel 4.10 Cronbach Alpha .....	64
Tabel 4.11 Collinearity Statistic (VIF).....	65
Tabel 4.12 Analisis R <sup>2</sup> .....	67
Tabel 4.13 Path Coefficient (Direct Effect) .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Merchant QRIS di Indonesia (Januari 2020 – .....	4
Gambar 1.2 Jumlah Merchant Soloraya Juli 2022 .....	5
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & .....	15
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (2003) .....	32
Gambar 4.1 Outer Model .....	59
Gambar 4.2 inner Model .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya zaman menyebabkan penerapan sistem pembayaran nontunai. Ini disebut sebagai revolusi sosial. Pada masa sekarang, teknologi dan informasi berkembang dengan begitu cepat. termasuk di bidang ekonomi, seperti halnya sistem pembayaran. Terdapat dua jenis metode pembayaran yaitu Pembayaran dengan tunai (*Cash Based*), ataupun menggunakan uang kertas dan logam, kemudian pembayaran nontunai, yang menggunakan kartu kredit, uang elektronik, QRIS, dan lain-lain Masyarakat tidak dapat melepaskan alat pembayaran karena Transaksi tunai dan nontunai terjadi setiap hari dan tidak terlepas dari kehidupan masyarakat (Perdana et al., 2021).

Uang elektronik merupakan sebuah metode pembayaran secara elektronik yaitu dengan membuat rekening bank ataupun dengan menyetor uang kepada penerbit. kemudian nilai uang tersebut dimasukkan ke dalam bentuk media uang elektronik, yang diwakili dalam satuan rupiah kemudian dapat digunakan untuk transaksi pembayaran. Nilai uang dalam bentuk uang elektronik langsung dikurangi dari nilai dari uang media uang elektronik tersebut menurut (Afif Muamar dan Ari Salman Alparisi, 2017).

berdasarkan survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia mungkin mencapai 215,63 juta di tahun 2022-2023, peningkatan 2,67% dari 210,03 juta

di tahun sebelumnya. Jumlah itu setara dengan 78,19% dari total 275,77 juta masyarakat di Indonesia. Tingkat penetrasi internet Indonesia saat ini naik sebesar 1,17% dibandingkan 77,02% pada tahun 2021–2022. Berdasarkan informasi dari APJJI, tren penggunaan internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada 2018, penetrasi internet di Indonesia mencapai hingga 64,8%, kemudian naik menjadi 73,7% di tahun 2019 dan 2020 (APJJI.or.id, 2023).

Tabel 1 1 Nilai dan Volume Transaksi QRIS di Indonesia  
(Januari 2020 - Desember 2022)

No	Tahun - Tanggal	Volume Transaksi	Nilai Transaksi
1	2020-12	17.000.000	1.201.000.000.000
2	2021-12	59.000.000	4.732.000.000.000
3	2022-12	128.000.000	12.200.000.000.000

Sumber: aspi-indonesia.or.id, 2022

berdasarkan data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) di atas dikatakan bahwa Pada bulan Desember 2022, ada sekitar 128 juta transaksi dengan menggunakan QRIS di seluruh Indonesia dengan nilai sekitar Rp12,2 triliun, yang mana adalah rekor tertinggi baru berdasarkan dari nominal dan volume. Nilai total transaksi QRIS dalam nasional pada tahun 2022 mencapai hingga 1 miliar, dan meningkat 117,59% dibandingkan tahun 2021. total nilai transaksi QRIS pada tahun 2022 juga mencapai 20 juta. Menurut Gubernur BI Perry Warjiyo di konferensi pers dilaksanakan pada hari Kamis (22/6/2023), BI akan mengadakan Merchant Discount Rate (MDR)

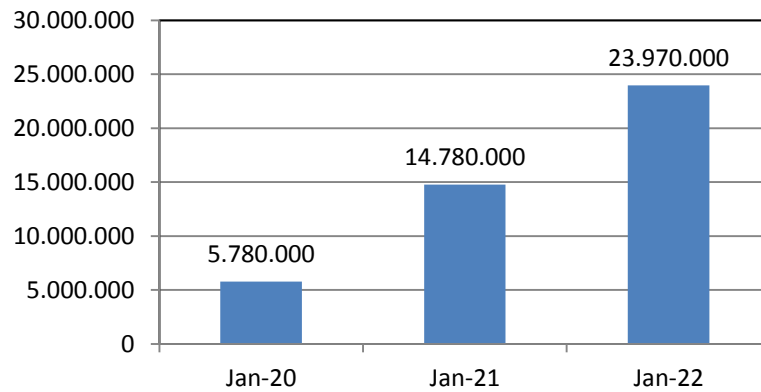
sebesar 0,3% untuk pedagang yang memakai layanan QRIS mulai pertengahan tahun. (aspi-indonesia.or.id, 2022).

Pembayaran non-tunai menjadi metode transaksi yang lebih efisien dan merupakan katalisator utama pertumbuhan ekonomi terkini. Sistem pembayaran secara digital bisa membantu dalam memenuhi kebutuhan mendesak dan mendorong gaya hidup menjadi lebih hemat dan efisien. Pembayaran secara digital dilakukan melalui perangkat digital, sehingga sangat aman. Transaksi diselesaikan dengan cepat, sehingga pelanggan secara otomatis menerima bukti transaksi. (Febriaty, 2018).

Pemerintah Indonesia mendukung gerakan *cashless society*, yang juga dikenal sebagai pembayaran non-tunai atau pembayaran tanpa uang tunai. yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, terutama melalui Gerakan Nasional Non Tunai karena peningkatan penggunaan smartphone, terutama *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, metode pembayaran secara digital (*cashless*) menjadi populer di kalangan masyarakat (Situmorang, 2021).

*Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* merupakan sebuah metode pembayaran dengan menggunakan QR Kode dari Bank Indonesia guna memudahkan transaksi pembayaran secara digital di Indonesia. QRIS merupakan QR code yang sudah disediakan teruntuk semua jenis transaksi pembayaran secara digital (sri eka Ningsih, 2022).

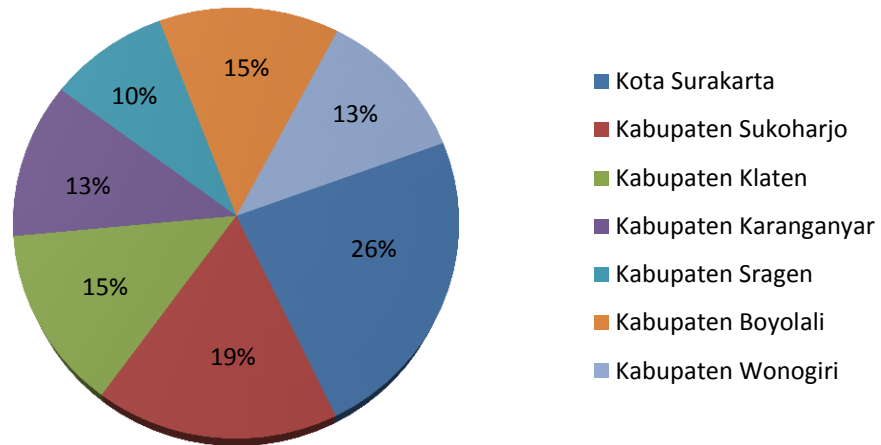
Gambar 1 1 Jumlah Merchant QRIS di Indonesia (Januari 2020 – Desember 2022)



Sumber: [aspi-indonesia.or.id](http://aspi-indonesia.or.id)

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), 23,97 juta penjual telah menggunakan layanan QRIS pada Desember 2022. Ini meningkat sekitar 5% dibandingkan November 2022 dan 62% dibandingkan Desember 2021. Namun diketahui Jumlah dan nilai transaksi QRIS rata-rata di setiap merchant masih cenderung rendah walaupun jumlah tersebut terus bertambah. ASPI mencatat, sepanjang tahun 2022 rata-rata volume transaksi pengguna QRIS adalah 3 sampai 5 kali transaksi per *merchant* per bulan. Menurut laporan ASPI, rata-rata volume dan nominal transaksi QRIS masih berpeluang besar untuk ditingkatkan sepanjang tahun 2022, dengan rata-rata nilai transaksi berkisar antara Rp295.000 dan Rp510.000 per merchant. Menurut ASPI, hal ini mungkin dipengaruhi oleh banyaknya penjual yang tidak menggunakan QRIS sebagai pilihan utama dalam bertransaksi. ([aspi-indonesia.or.id](http://aspi-indonesia.or.id), 2022).

Gambar 1.2 Jumlah Merchant Soloraya Juli 2022



Sumber : solopos.com

Kota Surakarta menjadi kota dengan pengguna QRIS terbanyak di wilayah Soloraya sejak diluncurkan oleh bank Indonesia pada 17 Agustus 2019. Jumlah pengguna QRIS terus meningkat hingga 2022, menurut data pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Kota Solo. Berdasarkan data Pada Desember 2019, jumlah pengguna QRIS di Soloraya adalah 36.881 kemudian meningkat menjadi 281.164 pada Desember 2021 dan 358.410 pada Juli 2022. (solopos.com, 2022).

Berdasarkan data diatas merchant QRIS di indonesia terus meningkat. (Mursal Ramadhan, 2016) menyatakan bahwa Walaupun merchant QRIS terus meningkat akan tetapi volume dan nilai transaksi QRIS pada setiap *merchant* QRIS rata-rata masih bisa dikatakan rendah. pada permasalahan tersebut, penulis akan mencoba meneliti berkaitan dengan faktor-faktor yang

mempengaruhi Kepuasan pengguna QRIS di Surakarta dengan mengadopsi model Delone and McLean maka faktor- faktor yang akan penulis teliti yaitu faktor kualitas informasi (*information quality*), faktor kualitas sistem (*system quality*), faktor kualitas layanan (*service quality*), faktor penggunaan (*Use*), faktor kepuasan pengguna (*user satisfication*), faktor manfaat- manfaat bersih (*Net Benefits*).

Bagi penyedia layanan bisnis atau instansi, kepuasan pelanggan sangat penting. Perasaan puas, senang, dan lega seseorang saat menggunakan sebuah produk atau layanan disebut kepuasan untuk mendapatkan suatu layanan. Tingkat kepuasan merupakan sebuah wujud dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang sebenarnya. Apabila harapan tidak terwujud, pengguna akan kecewa. Namun, ketika kinerja sesuai dengan harapan, pengguna akan senang. Kesuksesan sistem informasi atau aplikasi tidak hanya tergantung pada bagaimana sistem dirancang dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga seberapa baik penerimaan terhadap kinerja sebuah sistem atau aplikasi. Ada sejumlah model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi (aaker, 2018).

Dalam Penelitian (Octavia, 2022) menguji teori Delone dan McLean pada aplikasi Bca Mobile dan mendapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan. Penelitian (Risdiyanto, 2014) meninjau teori Delone dan McLean untuk menilai sistem informasi di InKlinik, yang dibuat oleh CV Interconnection Central. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh

kualitas sistem, informasi, dan layanan. (R Silalahi, 2018) menguji teori DeLone dan McLean dalam Keberhasilan Fintech Payment. Hasil penelitian Menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Fintech.

enam dimensi yang saling berhubungan, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas system.(*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (Net Benefits) (Ratnasari, 2019). Untuk menjelaskan hubungan dari enam dimensi tersebut maka William H. DeLone R. McLean mengembangkan model kesuksesan DeLone dan McLean untuk sistem informasi. Dalam beberapa tahun terakhir, kerangka model DeLone dan McLean, baik yang lama maupun yang baru, telah menjadi sangat populer dalam penelitian sistem informasi. Sebagian besar variabel memberi kontribusi yang cukup untuk presisi variabel dependen, menurut penelitian (Jaafreh, 2017). Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini didukung oleh penelitian (Amelia, 2023), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dapat diukur melalui kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan pada model DeLone dan McLean.

Saat ini belum ada penelitian mengenai analisis Kepuasan Pengguna QRIS yang sudah terpublikasi menggunakan model pengembangan DeLone and McLean. Padahal penting untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna dari segi aspek teknologi dan keberhasilan



system informasinya. Salah satu kunci keberhasilan adalah kepuasan pelanggan. sebuah perusahaan agar tetap bertahan di pasar harus mempertahankan eksistensinya, terutama dengan persaingan yang meningkat.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap fitur QRIS Mobile Banking Syariah dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN DI SURAKARTA (Studi kasus Masyarakat Pengguna QRIS di Kota Surakarta)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan pada latar belakang, maka didapatkan permasalahan yang dapat dipaparkan dalam penelitian ini yaitu :

1. jumlah merchant QRIS terus meningkat, Namun, secara umum, jumlah dan nilai transaksi QRIS di setiap merchant masih cenderung rendah.
2. QRIS tidak digunakan secara aktif oleh banyak merchant.
3. Jumlah transaksi QRIS masih berpeluang untuk ditingkatkan
4. terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) sehingga peneliti akan meneliti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna QRIS di Surakarta.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada sebuah penelitian dibutuhkan sebagai batas dari permasalahan yang diangkat untuk menghindari adanya ketidaksesuaian

pembahasan. Adapun batasan penelitian ini adalah menganalisa tingkat Kepuasan Pengguna QRIS di kota surakarta.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, adanya rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?

7. Apakah penggunaan (*use*) sistem QRIS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS?
8. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat (*net benefit*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?
9. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*) dalam bertransaksi menggunakan QRIS di Kota Surakarta?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan. Maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap penggunaan (*Use*) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan penggunaan (*Use*) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.

5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan penggunaan (*Use*) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.
7. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada Pengguna QRIS di Kota Surakarta.
8. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (Net Benefits) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.
9. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (Net Benefits) pada pengguna QRIS di Kota Surakarta.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Teoritis**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan sumbangan ide untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang dan memberikan pembaca wawasan baru. Selain itu diharapkan untuk para pembaca mendapatkan informasi serta wawasan mengenai fenomena yang diangkat pada penelitian ini.

### **2. Bagi Praktis**

- a. Bagi Penulis diharapkan Hasil dari penulisan ini dapat meluaskan pengetahuana penulis mengenai QRIS terkhusus tentang *DeLone dan McLean* yang digunakan oleh QRIS untuk menganalisa tingkat Kepuasan Pengguna QRIS di surakarta. Selain itu, penulisan ini digunakan sebagai implementasi ilmu yang didapatkan penulis di bangku perkuliahan untuk meraih gelar S.E.
- b. Bagi Peneliti, Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan membantu penelitian masa depan menemukan masalah baru. Selain itu, diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memperluas pengetahuan tentang QRIS..
- c. Bagi Perusahaan, Hasil penulisan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi QRIS untuk dapat terus meningkatkan sistem layanan untuk nasabah sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah dan tetep menggunakan QRIS.

## **1.7 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian ini dilaksanakan pada November 2023 – Februari 2024

## **1.8 Sistematika Penelitian**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat dari penelitian ini, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab Landasan Teori mencakup tinjauan literatur yang relevan serta perkembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep, dan penelitian sebelumnya sampai pembentukan hipotesis penelitian ini.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian mencakup tahapan – tahapan yang dilakukan saat melakukan penelitian. Berisikan Uraian jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variabel dalam penelitian, definisi operasional tiap variabel, serta teknik analisis data

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab Pembahasan mencakup data- data penelitian, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab kesimpulan Mencakup Kesimpulan, dan Saran dari penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

Grand Theory yang diangkat pada penelitian ini yakni teori kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang dimodifikasi dengan menggabungkan variabel dari teori kesuksesan sistem model *Delone dan McLean*.

##### **2.1.1 Kepuasan Pengguna**

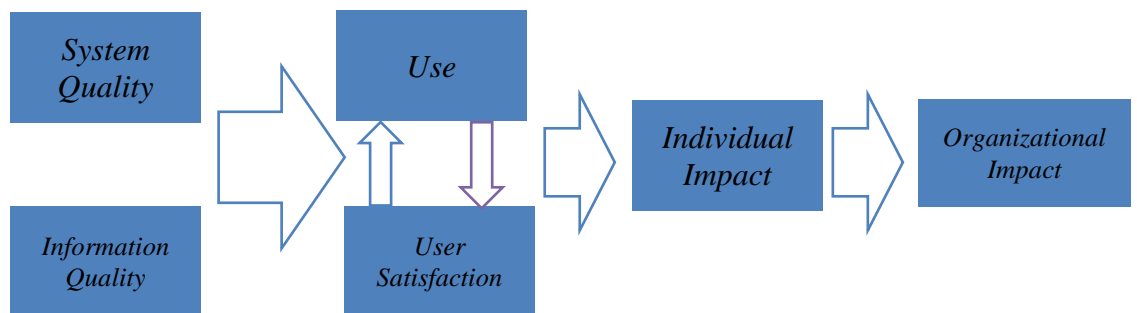
Melihat dari teori kepuasan pengguna dijelaskan bahwa perbandingan antara prediksi dan kenyataan pengguna dari sebuah produk dengan apa yang mereka dapatkan dari produk tersebut secara nyata menentukan tingkat kepuasan pengguna. Apabila kinerja produk sudah memenuhi harapan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat, sedangkan apabila kinerja produk belum memenuhi harapan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan akan rendah. Jika hasil yang didapatkan melebihi ekspektasi, pelanggan pasti akan merasa sangat puas (*highly satisfied*) (philip kotler, n.d.).

##### **2.1.2 Kesuksesan Sistem Model *Delone dan McLean***

William H. Delone dan Ephraim R. McLean telah mengenalkan model kesuksesan sistem informasi. Studi ini dilakukan pertama kalinya pada tahun 1992 dan bertujuan untuk menemukan komponen yang berkontribusi pada kesuksesan sebuah sistem informasi. Pada tahun 1992, Delone dan McLean membuat model kesuksesan sistem informasi (juga

dikenal sebagai D&M Is Success Model). Karena sederhana, akurat, dan responsif, maka dengan evaluasi sebuah sistem informasi supaya dapat diterapkan sesuai dengan apa yang diharapkan,

Gambar 2 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (1992)



Sumber : (Delone & Mclean, 1992)

Teori kesuksesan sistem informasi (*D&M IS Success Model*) pertama kali dikembangkan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992. Secara umum, variabel keberhasilan penerapan sistem informasi terdiri dari tiga elemen: sistem itu sendiri, penggunaan sistem, dan hasil dan kepuasan pengguna. Menurut gambar dari model Mclean dan Delone, ada enam variabel yang menentukan kesuksesan implementasi sistem informasi, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem adalah cara mengukur kualitas dari sistem teknologi informasinya. Sedangkan *Information Quality* digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
2. *Use* adalah tingkat penggunaan suatu sistem oleh penerima/pemakai.

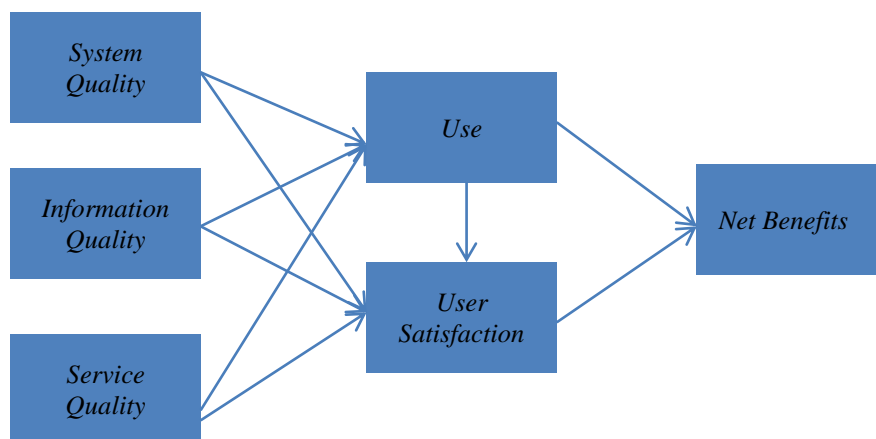


3. *User Satisfaction* ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan output sistem informasi..
4. *Individual Impact* yaitu dampak informasi terhadap perilaku pengguna.
5. *Organizational Impact* yaitu cara informasi mempengaruhi kinerja dari organisasi.

secara singkat dijelaskan bahwa, hubungan antara kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) mempengaruhi komponen penggunaan (*Use*) baik secara mandiri maupun bersama-sama dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Besar komponen penggunaan (*Use*) dapat berdampak baik atau buruk pada besarnya nilai kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan kemudian dampak organisasional (*Organizational Impact*).

Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Delone & McLean



Sumber : (Delone & McLean, 2003)

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan Sistem Informasi, yang pertama kali dipublikasikan pada tahun 1992. Model ini beberapa kali diubah oleh D&M, seperti:

1. Kualitas pelayanan (*Service quality*) layanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Menambahkan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*).
3. Menggabungkan dampak individu (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu, yaitu sebagai manfaat bersih (*Net Benefit*)

Setiap komponen yang ada dalam D&M IS Success Model harus diuraikan lebih lanjut agar lebih mudah digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. Setiap item ini termasuk dalam kategori berikut :

### **2.1.3 Kualitas Sistem (System Quality)**

yang merupakan ukuran seberapa baik pemrosesan informasi sistem itu sendiri, baik hardware maupun software. Kinerja sistem menentukan seberapa baik hardware, software, kebijakan dari Sistem informasi dapat menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem didefinisikan sebagai kinerja sistem (Putu & Krisna, 2018). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean (Delone&McLean, 2003) yaitu :

a. Kenyamanan Akses

Tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi menunjukkan tingkat kesuksesan sistem informasi. Jika sistem informasi lebih ramah pengguna, pengguna akan lebih sering menggunakannya untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan..

b. Keluwesan Sistem(*Flexibility*)

Tingkat kesuksesan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh keluwesan sistem. Sistem yang lebih flexibel memungkinkan pengguna menggunakannya dengan lebih mudah daripada sistem yang kaku.

c. Kegunaan

Berdasarkan fungsi-fungsi spesifiknya, banyak sistem informasi lain yang lebih diminati karena memiliki fungsi khusus yang membedakannya dari sistem informasi lain.

#### **2.1.4 Kualitas Informasi ( *Information quality* )**

Kualitas informasi adalah pandangan pengguna tentang sistem informasi, yang menunjukkan seberapa baik informasi yang dihasilkan sistem dan seberapa bermanfaat bagi pengguna. Hal tersebut sama dengan pengguna mengukur secara subjektif bagaimana kualitas informasi sistem tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem menggunakan DeLone dan McLean (Delone&McLean, 2003) yaitu :

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Jika informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi lengkap dan mencakup semua informasi yang dibutuhkan

oleh pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut, informasi tersebut dapat dianggap berkualitas. Jika informasi ini tersedia secara menyeluruh, pengguna akan merasa puas dan mungkin akan terus menggunakan sistem informasi.

b. Relevan (*Relevance*)

Relevansi informasi sistem informasi terhadap pengguna berbeda, tergantung pada kebutuhan mereka. Informasi yang baik hanya dapat disampaikan jika bermanfaat dan sesuai kebutuhan pengguna.

c. Akurat (*Accurate*)

Karena sangat penting bagi pengambilan keputusan pengguna, Informasi yang dibuat oleh sistem harus akurat, yang berarti tidak salah dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat yaitu informasi harus jelas mencerminkan kenapa bagaimana informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Karena banyak gangguan, juga dikenal sebagai suara, dapat mengubah atau merusak data dari sumber ke penerima, informasi harus akurat.

### **2.1.5 Kualitas Layanan (*Service quality*)**

Variabel yang mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan helpdesk sistem informasi disebut kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pengelola sistem informasi dapat

didefinisikan sebagai kualitas layanan. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah (Delone & Mclean) :

a. *Responsiveness* (kecepatan respon)

merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan yang responsif terhadap pelanggan dengan menyampaikan informasi yang baik dan jelas sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas dan tidak memiliki penilaian negatif terhadap kualitas layanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Adalah cara untuk memberikan kepuasan segera atau pengukuran kepada pelanggan yang dinyatakan dalam kemampuan mereka; kinerja yang diharapkan pelanggan berarti pelayanan yang tanpa kesalahan akurasi tinggi dan sikap empatik terhadap setiap pelanggan..

c. Jaminan (*Assurance*)

Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan, kesopan santunan dan pengetahuan diutamakan.

**2.1.6 Penggunaan (*Use*)**

Definisi "penggunaan" mengacu pada seberapa sering orang menggunakan sistem informasi. Dalam situasi seperti ini, sangat penting untuk menentukan apakah Anda menggunakannya secara sukarela atau sebagai keharusan yang tidak bisa dihindari. Satu indikator, yaitu frekuensi penggunaan sistem informasi pengguna, digunakan untuk mengukur variabel ini. (Delone&McLean, 2003).

**2.1.7 Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)**

Menurut Tse dan Wilson (1998), kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja aktual yang dirasakan setelah memakainya dengan harapan sebelumnya (Kurniawan, 2012). Dalam kasus ini, pelanggan atau pengguna adalah pengguna QRIS yang mengharapkan bahwa QRIS dapat digunakan dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna berkorelasi dengan perasaan seseorang tentang kinerja yang dihasilkan, sehingga kepuasan pengguna sangat penting bagi pihak QRIS dan dapat digunakan sebagai evaluasi dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Rusdiyanto, 2014). indikator kepuasan pengguna digunakan. Mereka

terdiri dari keefektifan (*efisiensi*), kepuasan (*Satisfaction*), dan keefektifan (*efficiency*).

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna hanya dapat dicapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna. Sistem informasi dapat dianggap efisien jika mereka dapat mencapai tujuan pengguna dengan tepat dan menyelesaikan pekerjaan yang terkait dengan pelaporan data.

b. Keefektifan (*Effectiveness*)

kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akan meningkat ketika kebutuhan pengguna akan sistem informasi tercukupi dengan efektif. Bisa dilihat apakah Ada kemungkinan bahwa tujuan atau kebutuhan pengguna tercapai sesuai dengan harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan sistem QRIS adalah dengan menilai kualitas fiturnya, seperti kualitas informasi perpustakaan dan sistem QRIS. Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna.

### 2.1.8 manfaat bersih (*net benefit*)

Dampak keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna individu dan organisasi dikenal sebagai manfaat bersih. Ini termasuk peningkatan produktivitas, kemudahan transaksi, dan penurunan waktu transaksi. (Delone&McLean, 2003).

a. Peningkatan produktifitas

Peningkatan Produktifitas berarti memiliki dampak dan bermanfaat bagi pengguna menjadikan lebih produktif.

b. Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi berarti dalam melakukan transaksi menjadi lebih mudah dan tidak berbelit- belit.

c. Penurunan waktu transaksi

Penurunan waktu transaksi berarti tepat atau sesuai dan nerdaya guna untuk menghasilkan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu dan lebih cepat.

### 2.2 Penelitian yang Relevan

No	Judul Penelitian	Peneliti, Metode, dan Sampel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bca Mobile Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (Eucs)</i> Dan <i>Delone And Mclean</i>	(Octavia, 2022) Kuantitatif, Populasi penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi BCA Mobile. Dengan menggunakan teknik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sudah merasa puas dalam menggunakan aplikasi BCA



		<p>pengambilan sampel purposive sampling terpilih sebanyak 200 responden yang menjadi sampel penelitian. Analisis data yang dilakukan menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan tools SmartPLS</p>	<p>Mobile dan dari 8 hipotesis yang diuji, terdapat 1 hipotesis yang ditolak dan 7 hipotesis diterima. Sehingga faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile adalah <i>content, accuracy, ease of use, timeliness, system quality, information quality, dan service quality</i></p>
2.	<p>Analisis Faktor Keberhasilan Fintech Payment Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean</p>	<p>(R Silalahi, 2018) Data primer yang digunakan berasal dari kuesioner yang dikirimkan kepada pengguna m-payment yang tinggal di wilayah DKI Jakarta. Purposive sampling adalah</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Fintech Payment,</p>

		metode pengambilan sampel yang digunakan. Sebanyak 154 orang yang menjawab, dengan 25% laki-laki dan 75% perempuan. Program Smart PLS versi 3 digunakan untuk memproses data dengan metode alternatif Structural Equation Modeling (SEM).	(2) kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Fintech Payment, (3) kualitas informasi dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Fintech Payment, dan (4) kualitas informasi dan layanan berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh terhadap simpanan Fintech Payment.
3.	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model	(Muhammad Islam Salim, 2014), Penelitian kuantitatif ini berfokus pada sistem informasi	Ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan

	Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta	perpustakaan Senayan yang digunakan di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Populasi penelitian adalah 478 siswa dari kelas X angkatan 2013, dengan 172 siswa dan 2 karyawan sistem informasi perpustakaan Senayan.	pengguna, kualitas informasi dan kepuasan pengguna, dan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
4.	Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E- Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean	(Hidayatuloh et al., 2019) Populasinya adalah Pengguna aplikasi Shopee. menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling metode PLS-SEM dan alat SmartPLS 3.2.8 digunakan untuk melakukan analisis data.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi utilitarian tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas informasi, sistem, persepsi hedonic, dan penggunaan mempengaruhi kualitas kepuasan pengguna.

5.	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace pada Aplikasi Facebook Menggunakan Metode Delone And Mclean</p>	<p>(PN Wulan, Kurniabudi, 2023) Metode kuantitatif , Pengguna Marketplace yang menggunakan Facebook sebagai platform jual beli online di Kota Jambi adalah sampel penelitian ini..</p>	<p>Kualitas layanan pelanggan, penggunaan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih adalah 4 hipotesis yang berpengaruh secara positif dan signifikan, menurut pengolahan data kuesioner ini pada masyarakat Kota Jambi..</p>
6	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Shopeepayater Menggunakan Model Delone &amp; Mclean</p>	<p>(Rismayadi et al., 2020) Kuantitatif. Pengguna layanan Shopeepay di kota Bandung adalah sampel penelitian ini.</p>	<p>setelah data kuesioner masyarakat Kota Bandung diproses, ditemukan bahwa kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi</p>

			<i>(information quality)</i> , kualitas layanan <i>(service quality)</i> , penggunaan <i>(Use)</i> secara bersamaan berdampak pada kepuasan pengguna <i>(User Satisfaction)</i>
7	Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean	(Dantes & Indrawan, 2020) Kuantitatif, Penelitian ini melibatkan 55 pengguna sistem informasi, dan 48 diambil sebagai sampel.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh individu terhadap sistem, informasi, pelayanan, dan kualitas informasi memengaruhi dampak organisasi dan kepuasan pengguna.
8	Optimalisasi Penggunaan E- Learning Dengan Model Delone Dan Mclean	(Sari, 2020) Dalam penelitian ini, responden atau sumber data adalah siswa yang mengikuti pembelajaran online pada mata kuliah	Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan,

		<p>Analisis Jaringan Komputer di S2 PTK UNP (Kelas A), yang terdiri dari 16 siswa. Selanjutnya, teknik sampel non probabilitas digunakan untuk mengumpulkan data</p>	<p>penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat berish dikategorikan baik. Oleh karena itu, e-learning UNP memiliki hasil pengukuran "Baik" untuk semua variabel pengukuran, yang pasti akan berdampak pada penggunaan e-learning itu sendiri.</p>
9	<p>Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas Dengan Menggunakan Model Delone &amp; Mclean</p>	<p>(Pertiwi et al., 2020) Kuantitatif, Metode cluster random sampling digunakan untuk mendapatkan data dari kuesioner. Analisis jalur dan sobel test digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan model kesuksesan e-</p>	<p>Menurut analisis data, kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna..</p>

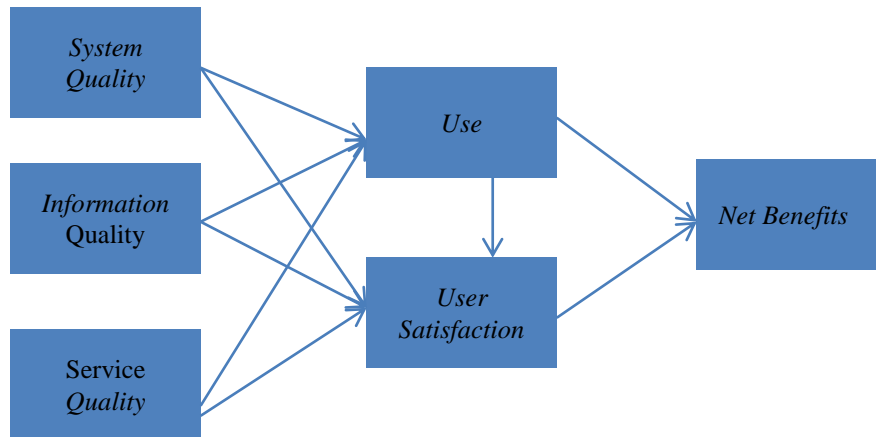
		commerce Delone & McLean, e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas 2019 dapat memenuhi kesuksesan e-commerce.	
10	<i>valuation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA</i>	(Dr. Ali bakhit, 2017) Sampel penelitian kuantitatif ini terdiri dari karyawan sektor perbankan di KSA; hanya 38% dari total responden atau 145 kuesioner, digunakan untuk analisis.	Dimensi kepuasan pengguna, penggunaan, dan niat untuk menggunakan (sistem informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan) sangat dipengaruhi oleh kualitasnya. Kualitas sistem dan layanan saja tidak berpengaruh tetapi kualitas informasi mempengaruhi niat untuk menggunakan..

### **2.3 Kerangka Berfikir**

Berdasarkan model Delone dan McLean maka kerangka pemikiran yang akan diambil untuk menganalisis kepuasan pengguna QRIS, faktor utama yang akan dianalisis yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), Penggunaan (*Use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dapat dilihat di kerangka pemikiran di bawah ini :



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (2003)



Sumber : Delone&McLean, 2003.

## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir maka terdapat enam dimensi kesuksesan di model kesuksesan sistem informasi oleh Delone&McLean, 2003 yang diterapkan di lingkungan e-commerce. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih maka disusun hipotesis sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan QRIS

Adanya kualitas sistem pada e-commerce mengindikasikan adanya penggunaan sistem pada e-commerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem e-commerce apabila sistemnya berkualitas Baik. Penelitian yang dilakukan (Dr. Ali bakhit, 2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem Mobile Banking.

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan Sistem QRIS

## **2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna QRIS**

Kualitas sistem pada e-commerce dapat mempengaruhi kepuasan pengguna ecommerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Hal ini karena kualitas sistem yang baik akan memberikan kepuasan yang baik juga untuk pengguna sistem e-commerce. Penelitian yang dilakukan oleh (Pertiwi et al., 2020) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Commerce.

H2 : Kualitas Sistem Berpengaruh positif Terhadap Penggunaan Sistem QRIS

## **3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan QRIS**

Adanya kualitas informasi pada e-commerce menandakan adanya penggunaan sistem pada e-commerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem e-commerce karena kualitas informasi sistem yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh (Pertiwi et al., 2020) menunjukkan pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem e-commerce.

H3 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem QRIS

#### **4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna QRIS**

Kualitas informasi pada e-commerce dapat mempengaruhi kepuasan pengguna ecommerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Hal ini karena kualitas informasi yang baik pada sistem e-commerce akan memberikan kepuasan yang baik pula bagi pengguna sistem. Penelitian yang dilakukan oleh (Pertiwi et al., 2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E- Commerce.

H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem QRIS

#### **5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan QRIS**

Adanya kualitas pelayanan pada e-commerce mengindikasikan adanya penggunaan sistem pada e-commerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Kualitas pelayanan yang baik pada sistem e-commerce akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem E Commerce. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayatuloh et al., 2019) menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada penggunaan sistem e-commerce.

H5 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem QRIS

## **6. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS**

Kualitas pelayanan pada e-commerce dapat mempengaruhi kepuasan pengguna E Commerce tersebut (Delone&McLean, 2003), Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik pada sistem e-commerce akan menimbulkan kepuasan pula bagi pengguna e-commerce. Penelitian yang dilakukan (Pertiwi et al., 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E- Commerce.

H6 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna QRIS

## **7. Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS**

Adanya Penggunaan pada e-commerce dapat mempengaruhi kepuasan pengguna ecommerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Hal ini karena jika pengguna sering menggunakan sistem E-Commerce maka mengindikasikan adanya kepuasan bagi pengguna e-commerce. Penelitian yang dilakukan (Pertiwi et al., 2020) menemukan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E- Commerce.

H7 : Penggunaan Sistem berpengaruh Positif terhadap kepuasan pengguna QRIS.

## **8. Pengaruh penggunaan terhadap perolehan Manfaat Bersih pengguna QRIS**

Adanya penggunaan sistem pada e-commerce mengindikasikan bahwa pengguna dapat memperoleh manfaat-manfaat bersih dari e-commerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Hal ini karena dari penggunaan sistem e-commerce, pengguna dapat memperoleh manfaat (*net benefits*) pada sistem. seperti bertambahnya pengetahuan pengguna, penghematan waktu berbelanja, dan pengurangan biaya belanja. Penelitian yang dilakukan (PN Wulan, K Kurniabudi, 2023) menunjukkan bahwa penggunaan sistem berpengaruh terhadap pemerolehan manfaat bersih Marketplace pada Aplikasi Facebook.

H<sub>8</sub> : penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap pemerolehan manfaat bersih pengguna QRIS

## **9. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Pemerolehan Manfaat-manfaat Bersih pengguna QRIS**

Adanya kepuasan pengguna pada e-commerce mengindikasikan bahwa pengguna dapat memperoleh manfaat-manfaat bersih dari e-commerce tersebut (Delone&McLean, 2003). Hal ini karena adanya kepuasan pengguna pada sistem e-commerce maka pengguna dapat memperoleh manfaat (*net benefits*) pada sistem e-commerce. Penelitian yang dilakukan (PN Wulan, K Kurniabudi, 2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh

terhadap pemerolehan manfaat-manfaat bersih Marketplace pada Aplikasi Facebook.

H9 : kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap pemerolehan manfaat bersih pengguna QRIS.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

##### **3.1.1 Waktu**

Waktu yang dibutuhkan peneliti yaitu 30 September 2023 sampai dengan Februari 2024.

##### **3.1.2 Wilayah Penelitian**

Wilayah Penelitian ini yaitu masyarakat umum pengguna QRIS di kota Surakarta.

##### **3.1.3 Jenis Penelitian**

Jenis ini penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data angka kuantitatif, dapat memprediksi populasi atau kecenderungan. Hasil dari penelitian kuantitatif sifatnya general dan perhitungannya menggunakan analisis statistik (Mukhid, 2021). penelitian kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu Menurut (Sugiyono, 2016).

#### **3.2 Populasi, Sampel, dan teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah generalisasi dari suatu subjek atau objek yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan bisa disimpulkan dan memiliki kualitas maupun karakteristik tertentu (Sugiyono, 2016)

populasi yaitu keseluruhan subjek yang akan diteliti menurut (Sahir, 2021). Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Surakarta yang berdomisili di kecamatan Banjarsari, Laweyan, Pasar Kliwon, Jebres, dan Serengan yang menggunakan QRIS.

### 3.2.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian kecil dari populasi yang diambil berdasarkan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Sampel tersebut harus representative atau mewakili (Siyoto, S. & Sodik, 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari keseluruhan pengguna QRIS di Kota Surakarta dengan ketentuan untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti, penulis menggunakan metode cochrane, yang dinyatakan dalam rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n = Besarnya (jumlah) sampel

Z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96.

p = Peluang benar 50% = 0,5.

q = Peluang salah 50% = 0,5.

e = Error (Persentase ketidakteelitian yang dapat ditolelir saat mengambil sampel).



Tingkat error yang ditetapkan sebesar 10% atau 0,1. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

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

$$n = \frac{0,9604}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ digenapkan jadi } 100$$

Sehingga sampel yang didapatkan untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 orang Pengguna QRIS di Kota Surakarta

### **3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan purposive sampling, dimana ada beberapa kriteria pada kelompok tertentu sehingga memberikan informasi yang diharapkan serta sesuai dengan kriteria yang ditentukan (Sugiyono, 2016). Kriteria responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu masyarakat umum Surakarta, masyarakat mengetahui QRIS, masyarakat yang sudah menggunakan

layanan QRIS, masyarakat dengan kriteria usia 18-60 tahun, sering menggunakan QRIS.

Jawaban tiap 1 item instrumen adalah dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, seperti berikut:

<b>Sangat tidak setuju (STS)</b>	<b>Tidak setuju(TS)</b>	<b>Netral (N)</b>	<b>Setuju(S)</b>	<b>Sangat setuju(SS)</b>
1	2	3	4	5

### **3.3 Data dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Data**

Data adalah informasi penting untuk mencegah masalah penelitian. Berdasarkan variasinya, data dibagi menjadi dua kategori: data nominal, yang merupakan data yang dapat digolongkan secara terpisah, dan data kontinen, yang merupakan data yang berbeda dalam tingkat nilainya (Abubakar, 2021).

#### **3.3.2 Sumber Data**

Menurut (Abubakar, 2021) mengatakan Sumber data adalah subjek dimana data dikumpulkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui angket, serta wawancara. (Hardani, S.Pd., 2021). Sumber data dalam penelitian ini diambil dari kuisisioner yang di jawab oleh responden masyarakat kota Surakarta.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengumpulkan data. Angket ini adalah alat ukur yang diberikan kepada responden dalam bentuk kuesioner (angket) yang berisi beberapa pertanyaan tertulis. Sebelum memberikan kuisisioner kepada responden, disarankan agar kalimat dalam kuesioner mudah dipahami. Setelah penejelsaan selesai, lembar kuisisioner diberikan secara langsung kepada masyarakat yang dimaksud sebagai responden (Ilmiyah, 2021).

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variabel adalah karakteristik objek kajian yang relevan dengan topik yang akan diteliti, dapat diamati, diukur dan dicacah. (Nalendra, Rangga et al., 2021) Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 3 jenis variabel yakni :

#### *1. Variabel bebas (X) Independent variable*

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat) “. dalam penelitian ini yang menjadi varibel bebas adalah Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) (Sugiyono, 2016).

## 2. Variabel terikat (Z) *Dependen variable*

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah manfaat bersih (*Net benefit*) (Sugiyono, 2016).

## 3. Variabel Intervening (Y)

Variabel Intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur”. Pada penelitian ini yang menjadi variabel Intervening adalah Penggunaan Sistem (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Saticfication*) (Sugiyono, 2016).

### 3.6 Devinisi Operasional Variabel

**Tabel 3 1**

**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) ( <i>X1</i> )	Mengukur Kualitas informasi yang terdapat pada sistem pembayaran QRIS itu sendiri, baik software ataupun harware	1. Adanya QRIS memudahkan transaksi pembayaran 2. QRIS dapat diakses dimana saja 3. Waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi

			pada layanan QRIS tidak membutuhkan waktu lama
2	Kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> ) (X2)	Kualitas output yang ada pada QRIS apakah dapat membantu dalam pengambilan keputusan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang dihasilkan dari transaksi dengan menggunakan QRIS Lengkap dan jelas</li> <li>2. Informasi transaksi menggunakan QRIS berkaitan dan sesuai kebutuhan</li> <li>3. Informasi pembayaran yang dihasilkan setelah menggunakan QRIS akurat dan bebas kesalahan</li> </ol>
3	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) (X3)	Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang mendukung sistem ini	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. QRIS menampilkan Informasi transaksi sesuai dengan yang pengguna perlukan secara cepat dan tepat</li> <li>2. Selama menggunakan QRIS pengguna merasa aman dan nyaman ketika melakukan Transaksi</li> <li>3. Ketika mengalami masalah dan melaporkan QRIS merespon dengan cepat</li> </ol>
4	Penggunaan	Seberapa sering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam satu bulan sering</li> </ol>

	<i>(Use) (Y1)</i>	orang menggunakan sistem informasi	menggunakan QRIS
5	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) ( <i>Y2</i> )	Respon dan umpan balik yang muncul dari pengguna setelah menggunakan QRIS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. rasa puas terhadap QRIS karena sistem dan komponen secara keseluruhan</li> <li>2. rasa puas terhadap QRIS karena ketepatan sistem pembayaran dalam menerima input hingga menghasilkan output</li> <li>3. rasa puas terhadap QRIS karena langkah- langkah transaksi pembayaran dan penggunaannya mudah dimengerti dan dilakukan</li> <li>4. rasa puas terhadap QRIS karena efektivitas dan efisiensi yang dihasilkan melalui waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi</li> </ol>
6	Manfaat- Manfaat Bersih ( <i>Net Benefits</i> )( <i>Z1</i> )	keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara pribadi dan organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertransaksi lebih cepat dengan menggunakan QRIS</li> <li>2. lebih baik Bertransaksi dengan menggunakan QRIS</li> <li>3. lebih efektif dalam</li> </ol>

			Bertransaksi menggunakan QRIS
--	--	--	----------------------------------

### 3.7 Teknik Analisis Data

Model persamaan struktural digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan (Structural Equation Modeling – SEM) berbasis variance yang terkenal disebut Partial Least Square (PLS). Karena tidak mengumpulkan data dalam skala tertentu dan jumlah sampel yang kecil, PLS adalah metode analisis yang kuat. Selain itu, metode ini dapat digunakan untuk memvalidasi teori. (Ghozali, 2014). Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini berupa program Smart PLS Versi 3.0.

#### 3.7.1 Evaluasi Model

Model pengukuran, juga dikenal sebagai model luar, berguna untuk menilai validitas variabel dan reliabilitas model. Konsep uji validitas dan reliabilitas dijelaskan di bawah ini.:

##### 3.7.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument mampu mengukur apa yang ingin diukur. Valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid. Menurut (Sugiyono, 2016) valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan menurut (Arikunto, 2002), validitas adalah suatu ukuran

yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan sesuatu instrumen (Sitorus et al., 2019). Validitas konvergen dan diskriminan adalah dua jenis validitas penelitian ini.

#### **3.7.1.2 Uji Validitas Konvergen**

dilakukan dengan memeriksa nilai loading factor masing-masing indikator terhadap konstraknya. Nilai bobot faktor 0,5 atau lebih biasanya dianggap mewakili konstruk laten dengan cukup baik. Pada penelitian ini batas minimal besarnya loading factor yang diterima adalah 0.5, dengan syarat nilai AVE setiap konstruk  $> 0.5$  (Ghozali, 2014).

#### **3.7.1.3 Discriminant Validity**

Diskriminan Validity digunakan untuk memastikan bahwa setiap pemahaman tentang masing-masing variabel laten berbeda dari pemahaman tentang variabel lainnya. Jika nilai kuadrat AVE masing-masing konstruk eksogen—atau nilai pada diagonal—melebihi korelasi antara konstruk tersebut dan konstruk lain, maka model memiliki validitas discriminant yang baik. (nilai di bawah diagonal) (Ghozali, 2014).

#### **3.7.1.4 Uji Realibilitas**

Beberapa uji reliabilitas yang dapat digunakan untuk menguji instrumen adalah test-retest, ekuivalen, dan internal consistency. Internal consistency sendiri diuji dengan beberapa teknik, seperti split half, KR 20, KR 21, dan Alfa Cronbach, tetapi setiap teknik memiliki



kriteria instrumen yang diuji sesuai dengan yang bisa diuji dengan teknik tersebut. (Haidir, 2019). Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu cronbach's alpha dan composite reliability. Composite reliability mengukur nilai reliabilitas konstruk sesungguhnya, sedangkan Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai realibilitas. Dengan aturan untuk nilai composite reliability lebih besar dari 0,7 dan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,7, nilai composite reliability dinilai lebih baik dalam mengestimasi internal suatu konstruk (Ghozali, 2014).

#### **3.7.1.5 Uji multikolinearitas**

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah model regresi menemukan adanya korelasi antara variabel bebas; model regresi yang baik seharusnya tidak menemukan korelasi. Nilai faktor variasi inflasi (VIF) dan nilai tolerabilitas dapat digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas dalam regresi. Multikolinearitas tidak terjadi jika  $VIF < 10$  dan toleransi  $< 0,1$ , tetapi terjadi jika  $VIF > 10$  dan toleransi  $> 0,1$ . (D. Ningsih, 2019)

#### **3.7.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural)**

Untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel laten, menggunakan model struktural atau inner model. Model struktural diuji dengan mengukur nilai  $R^2$  (R-square), Goodness of Fit (Gof), dan koefisien path. Penjelasan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

### **3.7.2.1 Coefficient of Determinan (R<sup>2</sup>)**

Uji R Square digunakan untuk menentukan apakah masing-masing variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif dengan variabel dependen dan untuk memperkirakan apakah nilai variabel dependen akan meningkat atau menurun. Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai R<sup>2</sup> sama dengan 1, maka variabel independen memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap perubahan variabel dependen. Jika nilai R<sup>2</sup> sama dengan 0, maka variabel independen tidak berpengaruh sama sekali terhadap variabel dependen.

### **3.7.2.2 Goodness of Fit (GoF)**

Goodness of Fit (GoF) adalah ujian yang digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran performa gabungan antara model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Perhitungan goodness of fit dalam PLS dilakukan dengan menghitung  $Q^2$  (Q-SQUARE), yang digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai konversi yang dihasilkan oleh model serta estimasi parameternya. Besarnya  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang antara 0 dan  $Q^2$ .

### **3.7.2.3 Path Coefficient**

Path Coefficient adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan sebab akibat yang inheren antara variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer. Koefisien jalur digunakan sebagai besaran nilai untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Suwarno, 2011). Nilai path coefficient dapat dilihat dari nilai t-statistik.

## BAB IV

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Objek Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Kota Surakarta

##### 4.1.1.1 Geografis dan Administrasi Wilayah

Kota Surakarta Secara Geografis terletak di antara 110°45'15"–110°45'35" Bujur Timur dan 7°36'–7°56' Lintang Selatan. Area Kota Surakarta seluas 44,04 km<sup>2</sup>. Kota Surakarta terdiri dari lima kecamatan: Serengan, Laweyan, Pasar Kliwon, Banjarsari, dan Jebres. Selain itu, kota ini terdiri dari 54 kelurahan dengan 626 RW dan 2.784 RT.

##### 4.1.1.2 Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Kota Surakarta adalah 523.008 orang, dengan kondisi penduduk yang tidak merata, menurut data BPS. Kecamatan Banjarsari memiliki kepadatan penduduk tertinggi pada tahun 2023, dengan 168.949 orang. Kecamatan Serengan memiliki kepadatan penduduk terendah, dengan hanya 47.921 orang.

Tabel 4 1 Jumlah Penduduk Kota Surakarta

<b>Wilayah</b>	<b>Jumlah</b>
Kecamatan Laweyan	88.617
Kecamatan Serengan	47.921
Kecamatan Pasar Kliwon	78.600

Kecamatan Jebres	138.921
Kecamatan Banjarsari	168.949
Kota Surakarta	523.008

Sumber : BPS Kota Surakarta, 2023

#### 4.1.1.3 Ekonomi

Masyarakat memiliki pengaruh positif dan menjadi faktor penting dalam upaya untuk meningkatkan produksi dan produktivitas tenaga kerja, di dunia usaha. Penggunaan besar-besaran berbagai barang dan jasa dapat menghasilkan manfaat tambahan. Semakin banyak orang yang tinggal di Kota Surakarta, semakin tinggi kebutuhan akan barang tertentu. Surakarta adalah pusat bisnis dan pariwisata. Jalan Slamet Riyadi di Kota Surakarta terdapat banyak bisnis. Di sepanjang jalan terdapat beberapa bank, hotel, dan museum.

Kota Surakarta adalah salah satu kota di Jawa Tengah yang mengikuti perkembangan zaman dalam industri QRIS. Menurut data Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Kota Surakarta, pada Juli 2022, ada 358.410 merchant QRIS di Soloraya, dengan Kota Surakarta menempati urutan pertama dengan 26% dari total 358.410 merchant. Bagi para pedagang ketika menggunakan QRIS sangat besar manfaatnya, pedagang tidak perlu mencari recehan untuk kembalian, dan masyarakat Kota Surakarta lebih banyak membawa handphone daripada uang tunai.

## **4.1.2 Gambaran Umum QRIS**

### **4.1.2.1 Sejarah QRIS di Indonesia**

Pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan QRIS untuk pertama kalinya. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bekerja sama dengan Bank Indonesia, merupakan penyatuan berbagai jenis Kode QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan Kode QR. Tujuan QRIS adalah untuk membuat proses transaksi dengan Kode QR lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman.

Karakteristik UNGGUL QRIS, yang merupakan singkatan dari Universal QRIS, memungkinkan untuk menerima pembayaran aplikasi, pembayaran apapun melalui QR. GampanG membuatnya mudah digunakan, karena hanya perlu scan QR dan klik bayar. Untungnya, Anda dapat membayar dengan akun pembayaran QR apapun. Langsung, pembayaran dengan QRIS dapat langsung diproses. Baik pelanggan maupun penjual akan menerima pemberitahuan segera. (Perpustakaan-bi.org).

### **4.1.3 Gambaran Umum Responden**

Ditambahkan ke bagian kuesioner yang disebarakan untuk memahami karakteristik responden penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta. Datanya diperoleh dari 100 responden kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna QRIS di kota

tersebut. Data ini memberikan gambaran tentang karakteristik responden. Adapun ciri-ciri responden penelitian, yaitu:

#### 4.1.4 Responden Berdasarkan Alamat Domisili

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui angket atau kuesioner mengenai karakteristik berdasarkan alamat domisili, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4 2 Responden Berdasarkan Alamat Domisili

<b>Alamat Domisili</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Pasar Kliwon	9	9%
Serengan	15	15%
Laweyan	36	36%
Jebres	16	16%
Banjarsari	24	24%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data primer diolah, 2024

Masyarakat yang telah menggunakan QRIS di Kota Surakarta yang menjadi responden penelitian ini tersebar di berbagai kecamatan, seperti yang ditunjukkan oleh tabel di atas. Menurut data kuesioner, sebagian besar responden tinggal di Kecamatan Laweyan, sebanyak 36, di Kecamatan Jebres, sebanyak 16, di Kecamatan Pasar Kliwon sebanyak 9, di Kecamatan Serengan sebanyak 15, dan di kecamatan banjarsari sebanyak 24 Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa

mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari Kecamatan Laweyan.

#### 4.1.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan melalui angket atau kuesioner mengenai karakteristik berdasarkan jenis kelamin, hasil dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4 3 Responden berdasarkan jenis kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Laki - laki	30	30%
Perempuan	70	70%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data primer diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dari masyarakat yang telah menggunakan QRIS dalam penelitian ini tidak terbatas pada jenis kelamin. Mayoritas responden penelitian ini adalah perempuan, menurut data kuesioner didapatkan 30 responden laki-laki dan 70 responden perempuan.

#### 4.1.6 Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui angket atau kuesioner yang berkaitan dengan karakteristik berdasarkan umur, hasil dapat dilihat dalam tabel berikut :



Tabel 4 4 Responden Berdasarkan Umur

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
18 - 25	83	83%
26 - 30	10	10%
31 - 40	3	3%
41 - 50	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden masyarakat Surakarta yang menggunakan QRIS tidak terbatas pada usia, jumlah responden yang lebih dari 41 tahun sebanyak 4, menurut data kuesioner. Oleh karena itu, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah antara 18 dan 30 tahun, karena usia ini adalah usia produktif dan lebih sering menggunakan QRIS sebagai alat transaksi.

#### **4.1.7 Responden Menggunakan QRIS**

Tabel berikut menunjukkan hasil penelitian berdasarkan angket atau kuesioner mengenai karakteristik responden masyarakat Surakarta yang menggunakan QRIS :

Tabel 4 5 Jumlah Responden Menggunakan QRIS

<b>Apakah QRIS pernah digunakan sebagai metode pembayaran non tunai?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Ya	100	100%
Total	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah mereka masyarakat yang menggunakan QRIS . Data yang dikumpulkan melalui kuesioner menunjukkan bahwa populasi yang menggunakan QRIS di Kota Surakarta mencapai 100 persen dengan persentase 100 persen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan telah mencapai minimum, yaitu 97 sampel yang dibulatkan menjadi 100 sampel dalam penelitian ini.

#### **4.1.8 Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan QRIS**

berdasarkan dari penelitian yang dilakukan melalui angket atau kuesioner mengenai karakteristik berdasarkan jumlah penggunaan QRIS selama satu bulan, hasil dapat dilihat dalam tabel berikut..

Tabel 4 6 Jumlah Penggunaan QRIS Selama Satu Bulan

<b>Berapa kali anda menggunakan QRIS pada aplikasi BSI Mobile selama satu bulan?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
2 - 4	47	47%
5 - 6	45	45%
>6	8	8%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, penelitian ini mengidentifikasi populasi pengguna QRIS berdasarkan jumlah penggunaan QRIS dalam satu bulan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden dengan jumlah penggunaan 2-4 kali sebanyak 45, dan responden dengan jumlah penggunaan lebih dari 6 kali sebanyak 8. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menggunakan QRIS sebanyak 2-4 kali transaksi per bulan.

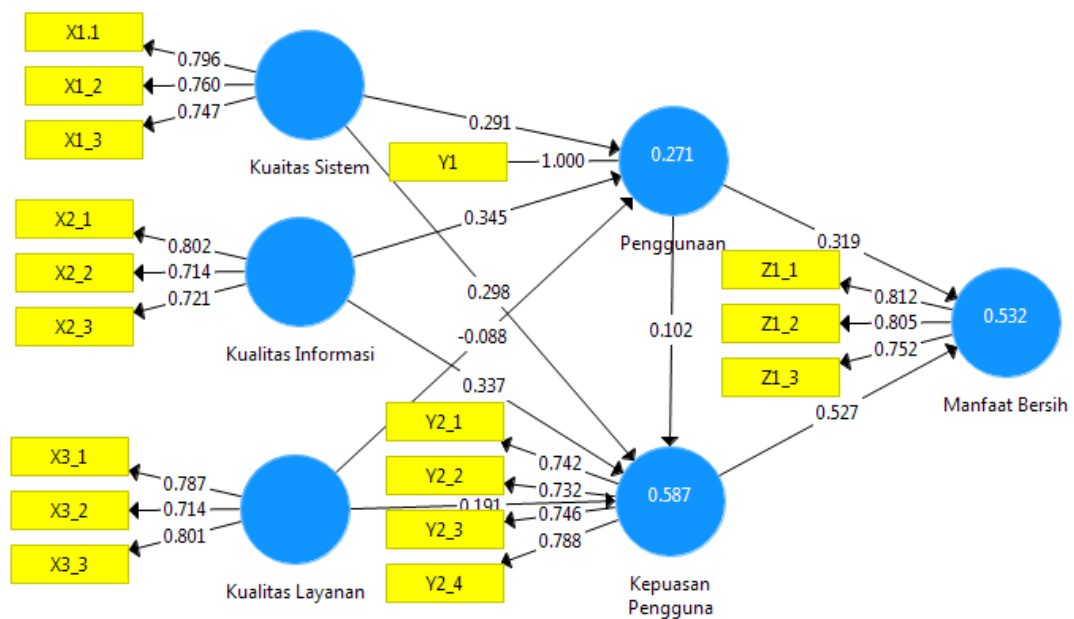
## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Skema Program PLS

Dalam penelitian ini, teknik analisis data Partial Least Square (PLS) dan program SmartPLS 3.0 digunakan untuk menguji hipotesis.

Skema model program PLS yang diuji berikut ini :

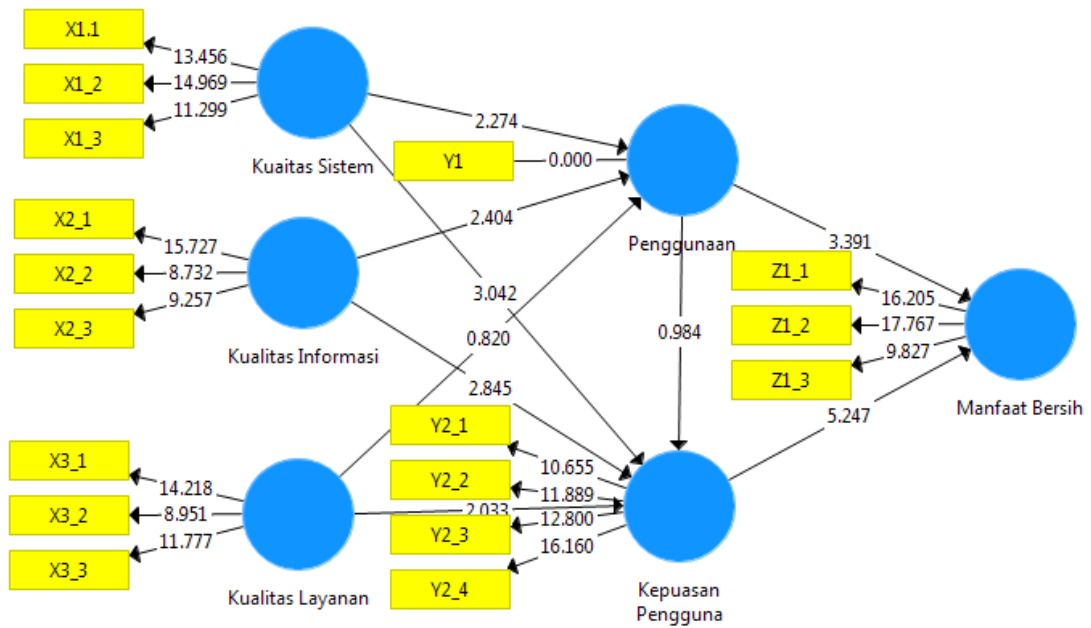
Gambar 4 1 Outer Model



Sumber : Data Primer diolah, 2024

Dalam hal ini Validitas, reliabilitas, dan multikolinieritas adalah beberapa contoh uji luar model yang digunakan untuk mengevaluasi spesifikasi hubungan antara variabel laten dan indikatornya.

Gambar 4 2 inner Model



Sumber : Data Primer diolah, 2024

Dalam inner model, pengaruh antara satu variabel laten dan variabel laten lainnya diuji melalui tiga analisis: nilai R2 (R-segi), Godness of Fit (Gof), dan koefisien jalan..

#### 4.2.2 Analisis Outer Model

##### 4.2.2.1 Convergent Validity (uji validitas konvergen)

Untuk menguji convergent validity menggunakan nilai outer loading. Jika nilai beban luar > 0,7, setiap pernyataan dianggap memenuhi convergent validity. (Hair et al., 2014)

Tabel 4 7 Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Sistem	X1.1	0.796	Valid

	X1.2	0.760	Valid
	X1.3	0.747	Valid
Kualitas Informasi	X2.1	0.802	Valid
	X2.2	0.714	Valid
	X2.3	0.721	Valid
Kualitas Layanan	X3.1	0.787	Valid
	X3.2	0.714	Valid
	X3.3	0.801	Valid
Penggunaan	Y1	1.000	Valid
Kepuasan Pengguna	Y2.1	0.742	Valid
	Y2.2	0.732	Valid
	Y2.3	0.746	Valid
	Y2.4	0.788	Valid
Manfaat Bersih	Z1.1	0.812	Valid
	Z1.2	0.805	Valid
	Z1.3	0.752	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masing-masing indikator dalam setiap variabel konstruk memiliki nilai outer loading  $> 0,7$ . Data diatas menunjukkan semua indikator variabel nilai outer loadingnya  $> 0,7$  dan tidak ada yang indikator variabel dengan nilai beban kurang dari 0,5 sehingga item tersebut layak dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

#### 4.2.2.2 Discriminant validity

Validitas konvergen model PLS dinilai dari nilai AVE setiap konstruk selain dari nilai loading factor masing-masing indikator; hasil estimasi model PLS pada tabel validitas konvergen menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,5, sehingga model PLS memenuhi syarat validitas konvergen. Nilai AVE setiap konstruk harus  $> 0,5$ . (Ghozali, 2014). Nilai AVE setiap konstruk dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Sistem	0.558	Valid
Kualitas Informasi	0.558	Valid
Kualitas Layanan	0.690	Valid
Kepuasan Pengguna	0.624	Valid
Manfaat Bersih	1000	Valid
Kepuasan Pengguna	0.624	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai AVE masingmasing variabel  $> 0,5$ . Dengan nilai variabel Customer Experience sebesar 0,611, untuk nilai variabel Customer Satisfaction

sebesar 0,675, dan untuk nilai variabel Repurchase Intention sebesar 0,737. Hal ini menunjukkan setiap variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

#### 4.2.2.3 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan dan dapat dipercaya jika dilakukan dua kali atau lebih dengan alat yang sama. *Composite reliability* dan *Cronbach's alpha* adalah dua cara untuk mengukur reliabilitas konstruk. Nilai *composite reliability* > 0,6 dianggap memenuhi variabel. (Prayogi & Fahmi, 2021). Berikut ini adalah nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4.9 Composite Reliability

Variabel	Composite Realibility	Keterangan
Kualitas Sistem	0.812	Reliabel
Kualitas Informasi	0.790	Reliabel
Kualitas Layanan	0.812	Reliabel
Penggunaan	1.000	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.839	Reliabel
Manfaat Bersih	0.833	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai composite reliability masing-masing variabel > 0,6. Hal ini menandakan bahwa setiap variabel konstruk dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.



Nilai cronbach alpha dapat digunakan untuk meningkatkan uji realibilitas variabel komposit di atas. Suatu variabel dianggap reliabel atau memenuhi cronbach alpha jika nilainya lebih dari 0,6 (Sugiyono, 2016). Nilai cronbach alpha masing-masing variabel disajikan di bawah ini :

Tabel 4.10 Cronbach Alpha

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Sistem	0.655	Reliabel
Kualitas Informasi	0.604	Reliabel
Kualitas Layanan	0.655	Reliabel
Penggunaan	1000	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.744	Reliabel
Manfaat Bersih	0.702	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha masing-masing variabel > 0,6. Dengan nilai variabel Kualitas Sistem 0.655, variabel Kualitas Informasi sebesar 0.604, variabel Kualitas Layanan sebesar 0.655, variabel prnggunaan sebesar 1000, Variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0.744, dan varibel Manfaat bersih sebesar 0.702. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel konstruk dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### 4.2.2.4 Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Ini adalah alasan mengapa uji ini sangat penting. Uji multikolinearitas berlaku jika nilai VIF < 10. (Ghozali, 2014). hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4 11 Collinearity Statistic (VIF)

	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kuaitas Layanan	Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Manfaat Bersih
Kualitas Sistem				1.744	1.860	
Kualitas Informasi				2.016	2.180	
Kuaitas Layanan				1.734	1.745	
Penggunaan					1.372	1.256
Manfaat Bersih						
Kepuasan Pengguna						1.256

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai dari variabel Kualitas Sistem terhadap Penggunaan sebesar 1.744, Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 1.860. nilai dari variabel Kualitas Informasi terhadap Penggunaan sebesar 2.016, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 2.180. nilai dari Kuaitas Layanan terhadap Penggunaan sebesar 1.734, Kuaitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 1.745. Kemudian nilai

dari Penggunaan terhadap Kepuasan pengguna sebesar 1.372, penggunaan terhadap manfaat bersih sebesar 1.256. lalu nilai dari Kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sebesar 1.256. Nilai setiap variable dengan variabel lain  $< 10$  Artinya setiap variabel dalam penelitian ini dikatakan tidak melanggar uji multikolinearitas.

#### **4.2.3 Analisis Inner Model**

Nilai Goodness of Fit (Gof), Uji Path Coefficient, dan Uji Hipotesis digunakan untuk menguji model struktural, atau inner model, untuk menguji pengaruh antara satu variabel laten dan variabel laten lainnya. Berikut adalah penjelasan tambahan :

##### **4.2.3.1 Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit)**

Coefficient determination ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Klasifikasi koefisien korelasi yaitu, 0 (tidak ada korelasi),  $> 0-0,49$  (korelasi lemah), 0,50 (korelasi moderat), 0,51-0,99 (korelasi kuat), 1,00 (korelasi sempurna) (Ghozali, 2014). Adapun hasil analisis  $R^2$  dapat dilihat dari Tabel berikut ini:

Tabel 4 12 Analisis R2

	R-Square	R-Square Adjusted
Penggunaan	0.271	0.248
Kepuasan Pengguna	0.587	0.570
Manfaat Bersih	0.532	0.522

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan sajian data pada tabel 4.10, dapat disimpulkan bahwa R-Square untuk variabel Penggunaan adalah 0.248. Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya Penggunaan dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebesar 24,8%.

Kemudian disimpulkan bahwa R-Square untuk variabel Kepuasan Pengguna adalah 0,570. Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan sebesar 57,0%.

Lalu bahwa R-Square untuk variabel Manfaat bersih adalah 0.522 Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya Manfaat Bersih dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna sebesar 52.2%.

Nilai Q-Square, yang memiliki arti yang sama dengan nilai coefficient determination (RSquare) pada analisis regresi,

menunjukkan bahwa model semakin baik dan fit dengan data jika nilai Q-Square semakin tinggi. Hasil perhitungan nilai Q-Square sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Q-Square} &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2) \times (1 - R^2_3)] \\ &= 1 - [(1 - 0.0.271) \times (1 - 0.0.587) \times (1 - 0.0.532)] \\ &= 1 - (0,729 \times 0,413 \times 0.468) \\ &= 1 - 0,140904036 \\ &= 0,859095964 \end{aligned}$$

Nilai Q-Square adalah 0,859095964 berdasarkan hasil perhitungan. Ini menunjukkan bahwa sebesar 85,909 persen dari keragaman data penelitian dapat dijelaskan oleh model penelitian, dan sebesar 14,140 persen yang tersisa disebabkan oleh faktor lain yang tidak ada hubungannya dengan model penelitian ini. Oleh karena itu, berdasarkan temuan ini, dapat dikatakan bahwa model penelitian ini memiliki goodness of fit yang baik.

#### **4.2.3.2 Uji Path Coefficient**

Uji path coefficient menunjukkan seberapa besar pengaruh atau dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar 4.3 di atas, dapat dijelaskan bahwa path coefficient terbesar ditunjukkan dari Kepuasan pengguna terhadap Manfaat Bersih sebesar 0,527. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan sebesar 0,345. Kemudian pengaruh

terbesar ketiga adalah pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,337. Kemudian pengaruh keempat adalah Penggunaan terhadap Manfaat bersih sebesar 0,319. Kemudian pengaruh kelima adalah Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,298. Kemudian pengaruh keenam adalah Kualitas Informasi terhadap Penggunaan sebesar 0,291. Kemudian pengaruh ketujuh adalah Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,191. Kemudian kedelapan adalah Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,102. Kemudian yang terakhir kesembilan adalah Kualitas Layanan terhadap penggunaan sebesar -0.088.

Menurut penjelasan hasil, meskipun hampir semua variabel dalam model ini bernilai positif, satu variabel memiliki nilai *path coefficient* yang negatif. Ini menunjukkan bahwa semakin besar nilai *path coefficient* pada satu variabel independen terhadap variabel dependen, semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

#### **4.2.3.3 Uji Hipotesis**

Tabel nilai *path coefficient* untuk pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yang khusus dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini. Menguji *path coefficient* dengan menggunakan proses bootstrapping untuk melihat nilai t statistics atau p values (critical ratio) dan nilai original sample yang diperoleh dari proses tersebut. Nilai p value < 0.05 menunjukkan ada pengaruh langsung antar variabel

sedangkan nilai p value > 0.05 menunjukkan tidak ada pengaruh langsung antar variabel.

Penelitian ini menggunakan nilai signifikansi t-statistik 1.96, dengan (*significant level 5%*). Pengaruh signifikan terjadi jika nilai t-statistik > 1.96. Pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (Partial Least Square) 3.0. dibawah ini adalah nilai path coefficient hasil pengujian.

Tabel 4 13 Path Coefficient (Direct Effect)

	<b>Hipotesis</b>	<b>Original Sampel</b>	<b>t-Statistic</b>	<b>P-Value</b>	<b>Ketrangan</b>
Kualitas Sistem->Penggunaan	H1	0,291	2.376	0.018	<b>Positif Signifikan</b>
Kualitas Sistem>Kepuasan Pengguna	H2	0,298	2,356	0,001	<b>Positif signifikan</b>
Kualitas Informasi->Penggunaan	H3	0,345	2.356	0.019	<b>Positif Signifikan</b>
Kualitas Informasi->Kepuasan	H4	0.337	2.821	0.005	<b>Positif Signifikan</b>

Pengguna					
Kualitas Layanan-> Penggunaan	H5	-0.088	0.815	0.415	<b>Negatif Tidak Signifikan</b>
Kualitas Layanan-> Kepuasan Pengguna	H6	0.191	2.129	0.034	<b>Positif Signifikan</b>
Penggunaan-> Kepuasan Pengguna	H7	0.102	1.065	0.287	<b>Positif Tidak Signifikan</b>
Penggunaan-> Manfaat Bersih	H8	0.319	3.402	0.001	<b>Positif Signifikan</b>
Kepuasan Pengguna-> Manfaat Bersih	H9	0.527	5.678	0.000	<b>Positif Signifikan</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, interpretasinya sebagai berikut :

1. Hipotesis Pertama menguji apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?



Dari tabel diatas menunjukkan nilai t-statistic sebesar 2.376 dengan besar pengaruh sebesar 0,291 dan nilai p-value sebesar 0.018. Dengan nilai t-statistic  $>1.96$  dan nilai dan nilai p value  $<0.05$  maka hipotesis pertama diterima karena terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Sistem dan Penggunaan.

2. Hipotesis kedua menguji apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

Dari tabel di atas, ditemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, dengan besar pengaruh sebesar 0,298 dan nilai p-value sebesar 0.001. Karena nilai t-statistic lebih dari 1.96 dan nilai p-value kurang dari 0.05, hipotesis keempat diterima karena terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

3. Hipotesis ketiga menguji apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?

Dari tabel diatas menunjukkan nilai t-statistic sebesar 2.356 dengan besar pengaruh sebesar 0.345 dan nilai p-value sebesar 0.019. Dengan nilai t-statistic  $>1.96$  dan nilai dan nilai p value  $<0.05$  maka hipotesis kedua diterima karena

terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dan Penggunaan.

4. Hipotesis keempat menguji apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

Dari tabel di atas, nilai t-statistic sebesar 2.821, nilai besar pengaruh sebesar 0.337, dan nilai p-value sebesar 0.005. Nilai t-statistic > dari 1.96, dan p-value masing < 0.05. hipotesis kelima diterima karena terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.

5. Hipotesis kelima menguji apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?

Dari tabel diatas menunjukkan nilai t-statistic sebesar 0.815 dengan besar pengaruh sebesar -0.088 dan nilai p-value sebesar 0.415. Dengan nilai t-statistic <1.96 dan nilai dan nilai p value >0.05 maka hipotesis ketiga ditolak karena terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara Kualitas Layanan dan Penggunaan.

6. Hipotesis keenam menguji apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

Dari tabel diatas menunjukkan nilai t-statistic sebesar 2.129 dengan besar pengaruh sebesar 0.191 dan nilai p-value sebesar 0.034. Dengan nilai t-statistic  $>1.96$  dan nilai dan nilai p value  $<0.05$  maka hipotesis keenam diterima karena terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.

7. Hipotesis ketujuh menguji apakah Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

Dari tabel di atas, nilai t-statistic sebesar 1.065, nilai p-value sebesar 0.287, dan besar pengaruh sebesar 0.102. Nilai t-statistic  $< 1.96$ , dan nilai p  $> 0.05$ . maka hipotesis Ketujuh ditolak karena terdapat hubungan positif dan namun tidak signifikan antara Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.

8. Hipotesis kedelapan menguji apakah Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?

Dari tabel diatas menunjukkan nilai t-statistic sebesar 3.402 dengan besar pengaruh sebesar 0.319 dan nilai p-value sebesar 0.001. Dengan nilai t-statistic  $>1.96$  dan nilai dan nilai p value  $<0.05$  maka hipotesis kedelapan diterima karena terdapat hubungan positif dan signifikan antara Penggunaan dan Manfaat Bersih.

9. Hipotesis kesembilan menguji apakah Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?

Dari tabel diatas menunjukkan nilai t-statistic sebesar 5.678 dengan besar pengaruh sebesar 0.527 dan nilai p-value sebesar 0.000. Dengan nilai t-statistic  $>1.96$  dan nilai dan nilai p value  $<0.05$  maka hipotesis kesembian diterima karena terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dan Penggunaan.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini membahas tentang hasil analisis pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pengguna dengan metode Delone dan McLean pada QRIS. Untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan masyarakat yang menggunakan QRIS.

Berdasarkan data diri responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 70 responden dan sisanya yaitu 30 responden berjenis kelamin Laki-laki. Data responden berdasarkan Alamat Domisili sebagian besar berdomisili di Laweyan yaitu sebanyak 36 responden, Banjarsari sebanyak 24 responden, Jebres sebanyak 16 responden, serengan sebanyak 15 responden, dan yang terakhir yaitu pasar kliwon sebanyak 9 responden. Data diri responden berdasarkan usia sebagian besar berusia 18 sampai 25 tahun sebanyak 83 responden, kemudian yang berusia 26-30 tahun sebanyak 30 responden, kemudian yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 3 responden dan yang berusia lebih dari 41 tahun sebesar 4 responden. Berdasarkan data diri responden berdasarkan Jumlah penggunaan dalam satu bulan yaitu 2-4 kali sebanyak 47 responden, 5-6 kali yaitu sebanyak 45 responden dan >dari 6 kali sebanyak 8 responden.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap Repurchase Intention. Sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,376 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,018 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan.

Hasil pengujian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014). yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem bersignifikansi positif terhadap variabel penggunaan. Hasil Menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dirasakan mempunyai dampak langsung terhadap penggunaan.

Semakin bagus kualitas sistem yang dimiliki oleh QRIS maka akan meningkatkan frekuensi penggunaan QRIS. Dengan peningkatan kualitas sistem QRIS dapat memudahkan pengguna sehingga pengguna tidak akan kesulitan dalam menggunakan QRIS maka akan menimbulkan dampak positif, pengguna akan lebih sering bertransaksi menggunakan QRIS.

## 2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai t statistik sebesar 3,225 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,001 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014). yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem bersignifikansi positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem dari QRIS maka pengguna juga akan merasa puas. dengan meningkatnya kelayakan sistem QRIS akan menimbulkan dampak positif terhadap pengguna QRIS dan meningkatkan menimbulkan kepuasan.

## 3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan.

Hasil analisis menunjukkan Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan. Sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,356 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,019 atau  $< 0,05$  yang

berarti Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan.

Hasil pengujian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem bersignifikansi positif terhadap variabel penggunaan. Menunjukkan bahwa kualitas Informasi yang dirasakan mempunyai dampak langsung terhadap penggunaan. Semakin bagus kualitas Informasi yang dimiliki oleh QRIS maka akan meningkatkan frekuensi penggunaan QRIS. Dengan peningkatan kualitas Informasi QRIS seperti halnya jika kejelasan informasi saat transaksi, keakuratan, tidak ada kesalahan dan sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna maka akan menimbulkan dampak positif, pengguna akan lebih sering bertransaksi menggunakan QRIS.

#### 4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil analisis menunjukkan Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,821 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,005 atau  $< 0,05$  yang



berarti Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang juga menyatakan bahwa variabel kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap variabel Kepuasan pengguna. Hasil Menunjukkan bahwa kualitas Informasi yang dirasakan mempunyai dampak langsung terhadap Kepuasan Pengguna. Semakin bagus kualitas Informasi yang dimiliki oleh QRIS maka akan meningkatkan Kepuasan pengguna QRIS. Dengan peningkatan kualitas Informasi QRIS akan menimbulkan dampak positif, dan akan menimbulkan rasa puas dalam bertransaksi menggunakan QRIS.

#### 5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna. Sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan nilai t statistik sebesar 0,815 atau  $< 1,967$  maka pengaruhnya tidak signifikan dan nilai P value sebesar 0,415 atau  $> 0,05$  yang berarti Kualitas Layanan berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap Penggunaan.

Hasil pengujian tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan pengguna. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zahara, 2020) yang Menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi QRIS.

bisa dikatakan bahwa kualitas layanan yang ada pada QRIS masih kurang dan perlu adanya peningkatan baik dari segi keamanan, kemudahan ataupun dari segi respon terhadap keluhan pelanggan. Seperti yang kita tahu sekarang layanan pengaduan pada sistem QRIS masih lambat dalam merespon, maka dari itu perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Budiarno dkk, 2022) yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS.

#### 6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,129 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan.

dan nilai P value sebesar 0,034 atau  $> 0,05$  yang berarti Kualitas Layanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang juga menyatakan bahwa variabel kualitas Layanan bersignifikansi positif terhadap variabel Kepuasan pengguna. Menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai dampak langsung terhadap Kepuasan Pengguna. Semakin bagus kualitas Layanan yang dimiliki oleh QRIS maka akan meningkatkan Kepuasan pengguna QRIS. Dengan peningkatan kualitas Layanan QRIS akan menimbulkan dampak positif, dan pengguna akan merasa puas ketika menggunakan QRIS.

#### 7. Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t statistik sebesar 1,065 atau  $< 1,967$  maka pengaruhnya Tidak signifikan dan nilai P value sebesar 0,287 atau  $> 0,05$  yang berarti Kualitas Layanan berpengaruh Positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang menyatakan bahwa variable penggunaan bersignifikansi positif terhadap variabel Kepuasan pengguna. Namun sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Cindy & Sari, n.d.) yang Menunjukkan bahwa penggunaan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi QRIS.

seorang pelanggan dikatakan loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku penggunaan QRIS secara berulang atau memberikan rekomendasi baik kepada orang lain bukan karena rasa puas tetapi dengan cara merekomendasikan bahwa rasa percaya adanya keamanan dan kemudahan dalam menggunakan QRIS. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Sukmawati, 2015) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif .dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.

#### 8. Pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih

Hasil analisis menunjukkan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap Manfaat Bersih. hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t statistik sebesar 3,402 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P. value

sebesar 0,001 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Layanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang menyatakan bahwa variabel penggunaan bersignifikansi positif terhadap variabel Manfaat Bersih. Menunjukkan bahwa Penggunaan mempunyai dampak langsung terhadap Kepuasan Manfaat Bersih. Semakin Sering pelanggan menggunakan QRIS maka dapat dikatakan QRIS memiliki manfaat yang besar dalam memberikan kemudahan baik untuk individu maupun Organisasi.

#### 9. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh positif terhadap Manfaat Bersih. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t statistik sebesar 5,678 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,000 atau  $< 0,05$  yang berarti Kepuasan Pengguna berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.

Hasil pengujian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Islam Salim, 2014) yang juga menyatakan bahwa variabel Kepuasan Pengguna

bersignifikansi positif terhadap variabel Manfaat Bersih. Menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna mempunyai dampak langsung terhadap Manfaat Bersih. Ketika pelanggan merasakan kepuasan setelah menggunakan layanan QRIS maka bisa dikatakan QRIS memiliki manfaat yang besar dalam memberikan kemudahan baik untuk individu maupun Organisasi.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian Hipotesis dengan menggunakan SEM PLS maka terdapat hasil dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap penggunaan QRIS di Kota Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,376 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,018 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Y1) QRIS Di Surakarta.
- 2) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna QRIS di Kota Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 3,225 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,001 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) QRIS Di Surakarta.
- 3) Kualitas Informasi menghasikan pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan QRIS di Kota Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,356 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,019 atau  $< 0,05$

yang berarti Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Y1) QRIS Di Surakarta.

- 4) Kualitas Informasi menghasikan pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS di Kota Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,821 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,005 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) QRIS Di Surakarta.
- 5) Kualitas Layanan menghasikan pengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Penggunaan QRIS di Kota Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 0,815 atau  $< 1,967$  maka pengaruhnya tidak signifikan dan nilai P value sebesar 0,415 atau  $> 0,05$  yang berarti Kualitas Layanan (X3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Penggunaan (Y1) QRIS Di Surakarta.
- 6) Kualitas Layanan menghasikan pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS di Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 2,129 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,034 atau  $> 0,05$  yang berarti Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) QRIS Di Surakarta.
- 7) Penggunaan menghasikan pengaruh Positif Namun Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS di Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 1,065 atau  $> 1,967$  maka



pengaruhnya tidak signifikan dan nilai P value sebesar 0,287 atau  $> 0,05$  yang berarti Penggunaan (Y1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2) QRIS Di Surakarta.

- 8) Penggunaan menghasikan pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Manfaat Bersih pada pengguna QRIS di Surakarta. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 3,402 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,001 atau  $< 0,05$  yang berarti Kualitas Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Z1) QRIS Di Surakarta.
- 9) Kepuasan Pengguna menghasikan pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Manfaat Bersih Pengguna QRIS. Dari hasil analisis menunjukkan nilai t statistik sebesar 5,678 atau  $> 1,967$  maka pengaruhnya signifikan dan nilai P value sebesar 0,000 atau  $< 0,05$  yang berarti Kepuasan Pengguna (Y2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Manfaat Bersih (Z1) QRIS Di Surakarta.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berikut ini adalah batasan penelitian yang dihadapi peneliti selama melakukan penelitian ini :

- 1) Dalam pemberian dan pengisian kuisisioner didapati tingkah laku responden yang terburu – buru dan tidak membaca secara detail pertanyaanya secara menyeluruh jadi jawaban responden dirasa kurang maksimal.

- 2) Sulitnya mendapatkan responden dikarenakan harus memilah pengguna yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.
- 3) Sampel yang digunakan hanya 100 responden yang belum dapat mewakili dan mendeskripsikan keadaan sesungguhnya.

### **5.3 Saran**

Beberapa evaluasi yang bisa dilakukan kedepannya, terdapat dalam saran yang penulis rangkum di bawah ini :

- 1) Penulis yang akan mengkaji ulang atau melakukan penelitian yang serupa di masa mendatang harus dapat berinteraksi secara langsung dengan responden dan menganjurkan responden untuk membaca secara detail kuisisioner sehingga jawaban yang didapatkan lebih maksimal.
- 2) Penulis yang ingin mengkaji ulang dan melakukan penelitian serupa diharapkan menambah sampel yang lebih banyak, demi keakuratan data yang lebih baik.
- 3) Diharapkan QRIS dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanannya agar lebih baik lagi

4) Karena faktor-faktor lain yang belum diketahui dalam penelitian ini dan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna , penulis yang akan melakukan penelitian serupa diharapkan dapat menggunakan atau menambahkan variabel- variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna QRIS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. (2018). *Memediasi Hubungan Iklan Oppo Dengan Niat Beli Konsumen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. 7(10), 5230–5257.
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Suka-Press.
- Afif Muamar Dan Ari Salman Alparisi. (2017). Electronic Money (E-Money) Dalam Perspektif Maqashid Syariah. *Journal Of Islamic Economics Lariba*, 3(2), 76–77.
- Amelia, D. (2023). *Influence Of System Quality And Information Quality On Gojek Application User Satisfaction*. 3(4), 249–262.
- Apjji.Or.Id. (2023). *Survei Penetrasi Internet Indonesia 2023*.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Pt. Rineka Cipta.
- Aspi-Indonesia.Or.Id. (2022). *Volume Dan Nilai Transaksi Qris Di Indonesia*. Bps Kota Surakarta. (2023). Bps.Go.Id
- Budiarno Dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Bca Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel*. 6(1), 55–67.
- Cindy, A., & Sari, M. (N.D.). *Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee ( Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya ) Marsudi Lestariningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( Stiesia ) Surabaya*.
- Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2020). *Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean*. 9, 326–337.

- Delone&Mclean. (2003). *The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success : A Ten-Year Update*. 19(4), 9–30.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). *Information Systems Success: The Quest For The Dependent Variable*. 4.
- Dr. Ali Bakhit. (2017). *Evaluation Information System Success: Applied Delone And Mclean Information System Success Model In Context Banking System In Ksa*. October.
- Febriaty, H. (2018). *Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai Dalam Era Digital Terhadap Tingkat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. 306–313.
- Ghozali, I. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (Pls)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haidir, M. S. (2019). *Revitalisasi Pendistribusian Zakat Produktif Sebagai Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Era Modern*. 10(1), 57–68.
- Hardani, S.Pd., M. S. (2021). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Hidayatuloh, S., Kusumaningtyas, R. H., & Aziati, Y. (2019). *Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone*. 2(2), 77–80.
- Ilmiyah, Et All. (2021). *Analisis Tingkat Pemahaman Siswa Kelas X Sma Melalui Pembuatan Media Pembelajaran E-Poster Berbasis Website Pada Materi Perubahan Lingkungan*. 151–156.
- Jaafreh, A. L. I. B. (2017). *Evaluation Information System Success: Applied Delone And Mclean Information System Success Model In Context Banking*

*System In Ksa*. 829–845.

Muhammad Islam Salim. (2014). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta*.

Mukhid, A. (2021). *Metodologi Pendekatan Kuantitatif*.

Mursal Ramadhan, I. (2016). Pengaruh Marketing Mix, Service Quality dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.

Nalendra, Rangga, A., Aditya, Winarno, S. H., Priadi, A., Pusat, J., & Pusat, J. (2021). *Determinan Loyalitas Pelanggan Shopee Segar Dalam Persaingan Bisnis Digital*. 8, 33–44.

Ningsih, Sri Eka. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi*. 1(1), 1–21.

Ningsih, D. (2019). *Metode Suksesif Interval Pada Motivasi Belajar Matematika Selama Covid-19 Berbasis Mslq Dengan Software*. 29–40.

Octavia, V. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bca Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Delone And Mclean*.

Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(6), 1237–1246.

<https://doi.org/10.25126/jtiik.2021863586>

Perpustakaan-Bi.Org. (N.D.). *No Title*. <https://perpustakaan-bi.org>

Pertiwi, D., Sejati, F. R., & Prasetianingrum, S. (2020). *Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas*. 6(2), 237–252.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. (N.D.). *Manajemen Pemasaran.Pdf*.

Pn Wulan, K Kurniabudi, I. R. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Marketplacepada Aplikasi Facebook Menggunakan Metode Delone And Mclean*. 3(2), 134–145.

Prayogi, M. A., & Fahmi, M. (2021). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Job Outcome : Job Involment , Job Characteristics Dan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. 22(1), 121–139.

Putu, L., & Krisna, S. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan , E-Filing , Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud )*. 22, 1626–1655.

R Silalahi, D. P. (2018). *Universitas Bakrie Tahun 2018 Analisis Faktor Keberhasilan Fintech Payment Dengan Menggunakan Model Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie Jakarta 2018 Halaman Pengesahan*. 9121000296.

Ratnasari. (2019). *Analisis Keberhasilan Sistem Fintech Dengan Menggunakan Delone Dan Mclean*. 47, 65–74.

Risdiyanto. (2014). *Analisis Pengaruh Volume Kendaraan Terhadap*. 7(1), 40–47.

- Rismayadi, A. A., Dewi, D. K., Anshori, I. F., Sanjaya, A. R., Sanjaya, A. R., Sanjaya, A. R., Informasi, K., & Delone, M. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna Shopeepayater Menggunakan Model Delone & Mclean*. 2(2), 191–197.
- Rusdiyanto. (2014). *Rekayasa Dan Manajemen Lalu Lintas*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Sari, E. P. (2020). *Optimalisasi Penggunaan E-Learning Dengan Model Delone Dan Mcclean*. 4, 141–149.
- Sitorus, E. R., Kustap, K., & Subekti, A. A. (2019). *Penerapan Sistem Equal Temperament Pada Penalaan Piano Di Yogyakarta*. 7(April), 93–105.
- Situmorang, M. K. (2021). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik ( Dompot Digital ) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid – 19 Di Kota Medan*. 4, 123–130.
- Siyoto, S. & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Solopos.Com. (2022). *Jumlah Merchant Soloraya Juli 2022*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Sukmawati, I. (2015). *Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado The Effects Of Service Quality Mediated By Customer Satisfaction And Trust Toward Customer Loyalty In Pt Air Manado Sejak Tahun 2007 Telah Berganti Pemegang Saham Dan Berubah Nama Menja*. 3(3), 729–742.



Zahara, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 3, 31–38.

**Lampiran 1**  
**Rancangan Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu											
		2023				2024							
		Sept	Okto	Nove	Dese	Janu	Febr	Maret	April	Mei	Juni	Juli	
1	Penyusunan Proposal												
2	Konsultasi												
3	Revisi Proposal												
4	Seminar Proposal												
5	Pelaksanaan Penelitian												
6	Penulisan Skripsi												
7	Munqosyah												
8	Revisi Skripsi dan Yudisium												

## Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian

### KUISISIONER PENELITIAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM (*System Quality*), KUALITAS INFORMASI (*Information Quality*), DAN KUALITAS LAYANAN (*Service Quality*) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE *DELONE & MCLEAN* DI SURAKARTA (Studi kasus Masyarakat Pengguna QRIS di Kota Surakarta)**

#### A. Informasi Umum

##### a. Judul Penelitian

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM (*System Quality*), KUALITAS INFORMASI (*Information Quality*), DAN KUALITAS LAYANAN (*Service Quality*) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS MENGGUNAKAN METODE *DELONE & MCLEAN* DI SURAKARTA (Studi kasus Masyarakat Pengguna QRIS di Kota Surakarta)

##### b. Identitas Responden

Petunjuk : Pilih Salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (√)

Nama Responden : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan

Domisili Kecamatan : Pasar Kliwon  Jebres   
Banjarsari  Laweyan   
Serengan

Umur Responden : 18 - 25 tahun  26 - 30 Tahun   
31 - 40 Tahun  41- 50 Tahun   
51 - 60 Tahun

#### B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Bacalah pernyataan dengan cermat sebelum anda menjawab
2. Berilah tanda (√) pada setiap opsi jawaban pernyataan yang akan dipilih

Keterangan Kuisisioner :

- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 4 = Setuju (S)

- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

### C. Daftar Pertanyaan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Jawab				
			STS	TS	KS	S	SS
<b>Kualitas Sistem (System Quality) (X1)</b>	<b>Kenyamanan Akses</b>	Adanya QRIS Memudahkan saya dalam transaksi pembayaran					
	<b>Keluwesannya Sistem (Flexibility)</b>	Saya dapat mengakses QRIS dimana saja dan kapan saja					
	<b>Kegunaan</b>	Menurut saya proses transaksi QRIS Tidak membutuhkan waktu lama.					
<b>Kualitas informasi (Information Quality) (X2)</b>	<b>Kelengkapan (Completeness)</b>	Menurut Saya Informasi pembayaran yang diberikan QRIS Lengkap dan Jelas					
	<b>Relevan (Relevance)</b>	Menurut saya informasi transaksi menggunakan QRIS berkaitan dan sesuai kebutuhan					
	<b>Akurat (Accurate)</b>	Menurut saya Informasi pembayaran yang dihasilkan setelah menggunakan QRIS					
<b>Kualitas Layanan (Service Quality) (X3)</b>	<b>Responsive Ness (kecepatan respon)</b>	Menurut saya Informasi setelah transaksi menggunakan QRIS sesuai dengan yang pengguna perlukan secara cepat dan tepat					
	<b>Realibility (Keandalan)</b>	Saat saya mengalami Masalah QRIS Merespon dengan cepat					

Variabel	Indikator	Pernyataan	Jawaba				
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Menurut saya Selama menggunakan QRIS pengguna merasa aman dan nyaman ketika melakukan Transaksi				
Penggunaan (Use) (Y1)	Seberapa Sering Digunakan ( <i>frequency of use</i> )	Saya Dalam satu bulan terakhir sering menggunakan QRIS untuk transaksi					
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y2)	Kualitas Sistem	Saya puas dengan sistem dan komponen					
	Kualitas Informasi	Saya puas terhadap QRIS karena ketepatan sistem pembayaran dalam menerima input hingga menghasilkan output					
	Efisiensi (Efficiency)	Saya puas terhadap QRIS karena langkah- langkah transaksi pembayaran dan penggunaanya					
	Keefektivan (Effectiveness)	Saya puas terhadap QRIS karena efektivitas dan efisiensi dalam proses					
Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefits) (Z1)	produktivitas	Saya Bertransaksi lebih cepat dengan menggunakan					
	meningkatkan kemudahan trasaksi	Saya lebih baik Bertransaksi dengan menggunakan QRIS					
	mengurangi lama waktu bertransaksi	Saya lebih efektif dalam Bertransaksi menggunakan QRIS					

~Atas bantuan dan kerjasamanya saudara/i, saya ucapkan Terima Kasih.~

Hormat saya,

Perbowo Wisnu Saputro

**Lampiran 3 Data Responden**

X1.1	X1_2	X1_3	X2_1	X2_2	X2_3	X3_1	X3_2	X3_3	Y	Y2_1	Y2_2	Y2_3	Y2_4	Z1_1	Z1_2	Z1_3
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

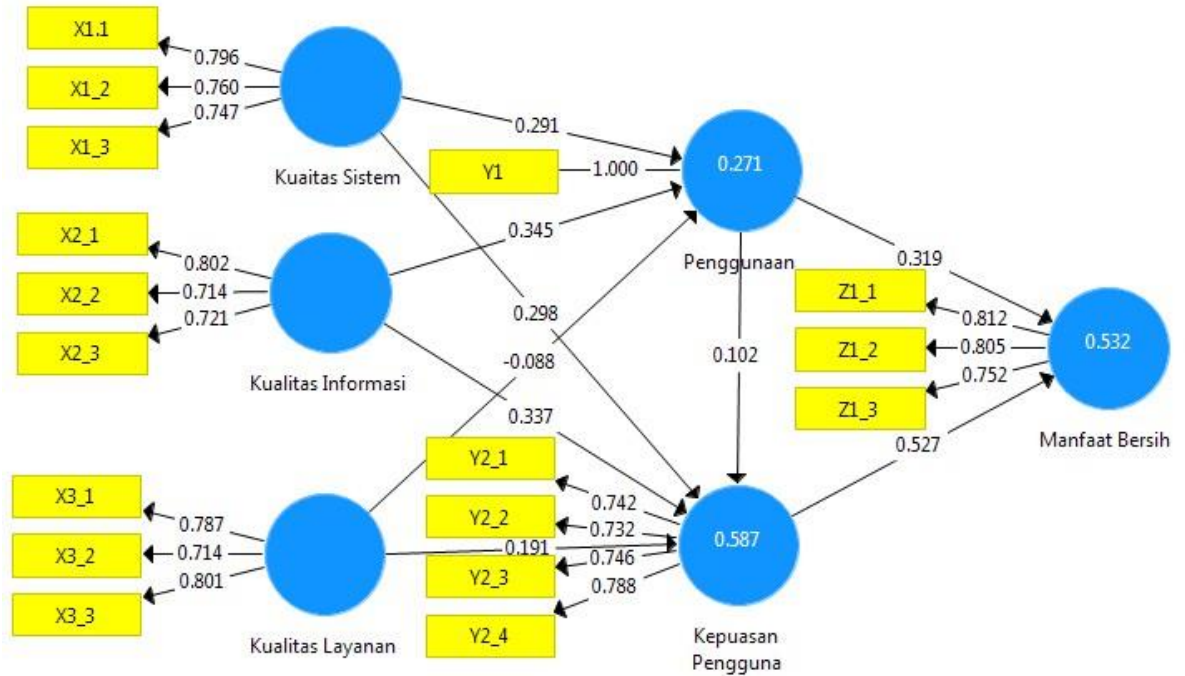
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4



4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5

## Lampiran 4 Hasil Olah Data Smartpls 3.0

(Outer Model)



(Outer Loading)

X1.1		0.796			
X1.2		0.760			
X1.3		0.747			
X2.1			0.802		
X2.2			0.714		
X2.3			0.721		
X3.1				0.787	
X3.2				0.714	
X3.3				0.801	
Y1					1.000
Y2.1	0.742				
Y2.2	0.732				
Y2.3	0.746				
Y2.4	0.788				
Z1.1				0.812	
Z1.2				0.805	
Z1.3				0.752	

### Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values		Inner VIF Values	
		VIF	
X1.1		1.433	
X1_2		1.167	
X1_3		1.388	
X2_1		1.261	
X2_2		1.155	
X2_3		1.232	
X3_1		1.248	
X3_2		1.258	
X3_3		1.401	
Y1		1.000	
Y2_1		1.518	
Y2_2		1.621	
Y2_3		1.445	
Y2_4		1.768	
Z1_1		1.392	
Z1_2		1.333	
Z1_3		1.384	

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...	Copy to Clipboard: Exce
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Kepuasan Pengguna	0.744	0.746	0.839	0.566	
Kuaitas Sistem	0.656	0.658	0.812	0.590	
Kualitas Informasi	0.604	0.613	0.790	0.558	
Kualitas Layanan	0.655	0.663	0.812	0.591	
Manfaat Bersih	0.702	0.712	0.833	0.624	
Penggunaan	1.000	1.000	1.000	1.000	

## R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjus...
Kepuasan Pengguna	0.587	0.570
Manfaat Bersih	0.532	0.522
Penggunaan	0.271	0.248

## f Square

Matrix	f Square	Copy to Clipboard: <input type="button" value="Excel"/>				
	Kepuasan Pen...	Kuaitas Sistem	Kualitas Infor...	Kualitas Layanan	Manfaat Bersih	Penggunaan
Kepuasan Pengguna					0.473	
Kuaitas Sistem	0.116					0.067
Kualitas Informasi	0.126					0.081
Kualitas Layanan	0.050					0.006
Manfaat Bersih						
Penggunaan	0.018				0.173	

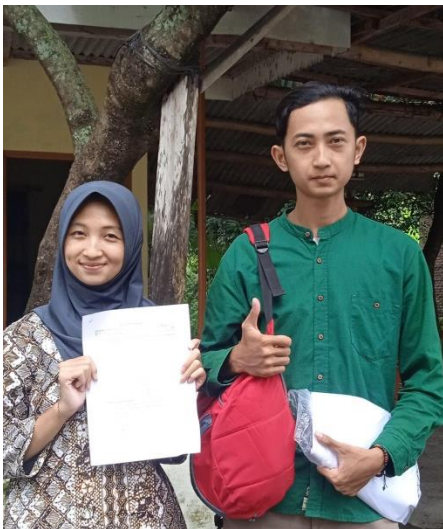
## Model Fit

Fit Summary	rms Theta	
	Saturated Model	Estimated Mo...
SRMR	0.096	0.102
d_ULS	1.422	1.603
d_G	0.584	0.626
Chi-Square	318.494	332.074
NFI	0.576	0.558

## Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Va...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples	Copy to Clipboard: <input type="button" value="Excel Format"/>	
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O...	P Values
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.527	0.520	0.104	5.062	0.000
Kuaitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.298	0.300	0.095	3.134	0.002
Kuaitas Sistem -> Penggunaan	0.291	0.295	0.119	2.447	0.015
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.337	0.335	0.122	2.774	0.006
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.345	0.333	0.145	2.385	0.017
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.191	0.187	0.094	2.035	0.042
Kualitas Layanan -> Penggunaan	-0.088	-0.082	0.109	0.809	0.419
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.102	0.104	0.100	1.019	0.309
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.319	0.327	0.100	3.194	0.001

## Lampiran 5 Dokumentasi



### **Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Perbowo Wisnu Saputro  
Tempat, Tanggal lahir : Sukoharjo, 03 Maret 2002  
Jenis Kelamin : Laki – laki  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Gandekan 2/3, Kertonatan, Kartasura, Sukoharjo  
E-mail : [perbowowisnu03@gmail.com](mailto:perbowowisnu03@gmail.com)  
No- telp : 089523070582

### **Daftar Pendidikan**

2006-2008 : TK Aisyiyah Kertonatan  
2008-2014 : SDN Kertonatan 01  
2014-2017 : SMPN 2 Banyudono  
2017-2020 : SMK Yayasan Pendidikan Colomadu