

PENGARUH *PERCEIVED EASE OF US*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS

(Studi Kasus Pada KPw Bank Indonesia Jawa Barat)

Disusun Oleh :

**DIRAM NOOR SYIFA
C1210226**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Pemasaran

Dosen Pembimbing :
Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Usulan Penelitian : Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*,
dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS

Nama Mahasiswa : Dirham Noor Syifa

Nomor Pokok : C1210226

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyetujui Dan Mengesahkan
Pembimbing

Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS***” (Studi Kasus pada KPw Bank Indonesia Jawa Barat) Adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Ikopin University

Bandung, 26 September 2025

Dirham Noor Syifa

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP

Dirham Noor Syifa, lahir di Bandung pada tanggal 29 Nopember 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putra dari pasangan Bapak Nandang Saeful dan Ibu Masitoh, S.Pd. Bertempat tinggal di Kp. Wanasari RT 02/RW 03, Desa Warnasari, Kec. Pangalengan, Kab. Bandung.

Jenjang pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis, pada tahun 2015 penulis telah menyelesaikan pendidikan di SDN Warnasari, Tahun 2018 penulis telah menyelesaikan jenjang pendidikan di MTs Al-Fatah Cikembang, Pada tahun 2021 penulis telah menyelesaikan pendidikan di MA Sukasari Al-Fatah Cikembang.

Pada tahun 2021, penulis terdaftar sebagai mahasiswa aktif di Institut Manajmen Koperasi Indonesia yang pada tahun 2022 sudah berubah nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia. Penulis mengambil Program Studi S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti organisasi dan beberapa kegiatan diantaranya :

1. Mengikuti organisasi GenBI Komisariat IKOPIN University, menjabat sebagai wakil ketua pada periode 2023-2024, dan sebagai ketua pada periode 2024-2025.
2. Mengikuti organisasi *Member Activity Center* (MAC) menjabat sebagai koor divisi rumah tangga periode 2022-2023, dan sebagai wakil ketua periode 2023-2024.

3. Aktif dalam kegiatan MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) Wirausaha Merdeka Unpad 2023 yang diselenggarakan oleh Menteri Pendidikan dan LPDP.
4. Aktif dalam kegiatan Magang di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) pada Agustus - September 2024.
5. Serta peneliti berkesempatan menjadi salah satu penerima beasiswa Bank Indonesia dari tahun 2023 hingga akhir semester perkuliahan.



ABSTRACT

Dirham Noor Syifa. 2025. *The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Risk on QRIS User Satisfaction. A Case Study at Bank Indonesia West Java Representative Office, under the guidance of Deddy Supriyadi.*

This study aims to analyze the influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Risk on user satisfaction with QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) among members of Generasi Baru Indonesia (GenBI) in West Java. The research employs a quantitative associative approach using a survey method through questionnaires distributed to 86 respondents from a total population of 615 GenBI members. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumptions (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), and multiple linear regression with SPSS v.27.

The results indicate that the three variables simultaneously exert a significant influence, with an F -statistic $> F$ -table ($119.717 > 2.716$) and a significance probability of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R^2 value was 0.807 (80.7%), indicating that the remaining 19.3% is influenced by other variables not examined in this study. Partially, Perceived Ease of Use (X_1) negatively impacts satisfaction ($\beta = -0.058$), while Perceived Usefulness (X_2 ; $\beta = 0.867$) and Perceived Risk (X_3 ; $\beta = 0.458$) positively affect user satisfaction (Y).

In the context of QRIS user satisfaction among GenBI members who represent Generation Z this case reflects expectation confirmation where satisfaction arises when benefits (usefulness) and risk security exceed initial expectations, even if ease of use ceases to be a determining factor.

Keywords: QRIS, User Satisfaction, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk.

ABSTRAK

Dirham Noor Syifa. 2025. Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS. Studi Kasus Pada KPw Bank Indonesia Jawa Barat, dibawah bimbingan **Deddy Supriyadi.**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat), dan *Perceived Risk* (persepsi risiko) terhadap kepuasan pengguna QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada anggota Generasi Baru Indonesia (GenBI) Wilayah Jawa Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei melalui kuesioner terhadap 86 responden dari total populasi 615 anggota GenBI. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), serta regresi linier berganda dengan bantuan SPSS v.27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh signifikan secara simultan dengan nilai F hitung $> F$ tabel dengan persamaan nilai $119,717 > 2,716$ dan tingkat signifikansi atau nilai *probability* $0,000 < 0,05$ dengan perolehan nilai *Adjusted R Square* (R^2) yaitu sebesar 0,807 atau 80,7%, artinya sisanya sebesar 19,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sedangkan secara parsial, variabel *perceived ease of use* (X1) memiliki pengaruh yang negatif dengan nilai $\beta = -0,058$, sementara variabel *perceived usefulness* (X2) dengan nilai $\beta = 0,867$ dan *perceived risk* (X3) sebesar $\beta = 0,458$ berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Pada kasus kepuasan pengguna QRIS dengan objek dikhususkan pada GenBI sekaligus yang mewakili generasi Z ini mencerminkan adanya konfirmasi ekspektasi dari kepuasan yang muncul ketika manfaat (*usefulness*) dan keamanan risiko melebihi ekspektasi awal, sekalipun kemudahan (*ease of use*) tidak lagi menjadi faktor penentu.

Kata kunci: QRIS, Kepuasan Pengguna, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk*.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, taufik, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS**". Hal ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana manajemen terkhusus konsentrasi manajemen pemasaran pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen IKOPIN University.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki saat ini. Segala proses panjang yang telah penulis lalui, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak yang begitu memotivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini terutama kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Bapak Nandang Saeful dan Ibunda Ibu Masitoh, S.Pd, yang tidak henti-henti nya memberikan do'a, motivasi, semangat, dan kasih sayang nya juga dukungan moril maupun materil yang tidak pernah ternilai harganya. Selain itu kepada kakakku Rana Muhammad Ramdan, Chairul Fauzi Maulana, dan kakak ipar Rinrin Apriliani yang selalu memberikan semangat,

motivasi serta dukungannya kepada penulis dalam melewati setiap proses yang penulis lalui. Tak lupa penulis ucapkan terimakasih pula kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen pembimbing yang sudah sangat baik dalam memberikan arahan, dukungan serta motivasi pada proses penyusunan skripsi ini sehingga lebih baik dan selesai.
2. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan berbagai masukan serta motivasi dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M. Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan berbagai masukan serta motivasi dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Bapak/Ibu Dosen serta staff program Studi Sarjana Manajemen yang sangat membantu dalam proses belajar selama perkuliahan serta staff prodi yang telah memberikan pelayanan yang baik terhadap segala informasi.
7. Seluruh ketua beserta anggotanya dari setiap komisariat GenBI di Wilayah Jawa Barat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Komunitas GenBI Wilayah Jawa Barat serta bersedia

meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan dalam menulis skripsi ini.

8. Pihak penyelenggara penerima beasiswa Bank Indonesia yang telah memilih dan memberikan beasiswa kepada penulis sejak semester 4 perkuliahan hingga saat ini, tentunya sangat bermanfaat dalam menunjang kebutuhan penulis.
9. Dyah Retnani Trimaulidya Sari yang telah menemani penulis dalam melakukan penelitian dan selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan yang begitu baik.
10. Parid, Rendi, Sahrul, dan Husni selaku sahabat sekaligus teman seperjuangan sejak masih duduk di bangku SMP, terima kasih telah senantiasa tulus menjadi sahabat dalam suka maupun duka sampai saat ini.
11. Kepada Deni, Aziz, Faqih, Putra, selaku kakak tingkat yang sekaligus menjadi teman terdekat semasa kuliah, terima kasih karena selalu bersedia untuk direpotkan.
12. Kepada teman-teman di Kampung Inggris, Pare, Kediri, terkhusus teammates Deni, Fadil, dan Amri, terima kasih atas kebersamaannya.
13. Seluruh Keluarga Besar MAC KKB IKOPIN terkhusus pengurus seperjuangan angkatan 21 terdiri dari Dervin, Rizki, Farhan, Ahmad, Fitri, Tiara, Lutfi, Nesta, dan Alvina.
14. Seluruh keluarga besar GenBI Komisariat IKOPIN, juga kepada rekan-rekan ketua GenBI seluruh komisariat di Wilayah Jawa Barat.

15. Semua pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, serta do'a.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan. Dengan demikian, berbagai kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat menyempurnakan penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jatinangor, 28 Juli 2025

Dirham Noor Syifa

The logo of IKOPIN University features a stylized blue and yellow emblem above the text "IKOPIN University" in a bold, blue, sans-serif font. The emblem consists of a central vertical element flanked by symmetrical, flame-like or leaf-like shapes in yellow and blue.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Peneltian	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.3.1 Maksud Penelitian	16
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian	17
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	17
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	17
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	19
2.1 Pendekatan Masalah.....	19
2.1.1 Pendekatan Manajemen.....	19
2.1.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran	21

2.1.3 Pendekatan Bauran Pemasaran.....	22
2.1.4 Pendekatan <i>Digital Payment</i>	24
2.1.5 Pendekatan <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	24
2.1.6 Pendekatan Perilaku Konsumen.....	30
2.1.7 Pendekatan Kepuasan Konsumen	32
2.1.8 Pendekatan Persepsi Konsumen.....	41
2.1.9 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	47
2.1.10 <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan)	50
2.1.11 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Manfaat).....	52
2.1.12 <i>Perceived Risk</i> (Persepsi Risiko).....	55
2.1.13 Penelitian Terdahulu.....	57
2.1.14 Kerangka Berpikir	59
2.1.15 Hipotesis.....	59
2.2 Metode Penelitian.....	61
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	61
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	61
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	63
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	64
2.2.5 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	64
2.2.6 Tempat Penelitian	75
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	75
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	76
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	76

3.1.1 Sejarah Singkat Organisasi.....	76
3.1.2 Profil Organisasi.....	81
3.1.3 Visi Misi Organisasi	84
3.1.4 Struktur Organisasi.....	87
3.1.6 Aspek Kegiatan Organisasi.....	94
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	101
4.1 Identitas Responden.....	101
4.2 Analisis <i>Perceived Ease of Use</i> Pengguna QRIS	104
4.3 Analisis <i>Perceived Usefulness</i> Pengguna QRIS.....	105
4.4 Analisis <i>Perceived Risk</i> Pengguna QRIS	107
4.5 Analisis Kepuasan Pengguna QRIS.....	108
4.6 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i>, <i>Perceived Usefulness</i>, dan <i>Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS</i>	110
4.6.1 Uji Instrumen Data	110
4.6.2 Analisis Regresi.....	110
4.6.3 Uji Hipotesis.....	111
4.9 Upaya-Upaya yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna QRIS	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Simpulan	122
5.2 Saran-Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	57
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel	63
Tabel 2. 3 Pedoman Pemberian Skor	65
Tabel 2. 4 Rancangan Kuisioner Penelitian	66
Tabel 2. 5 Rancangan Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i>	67
Tabel 2. 6 Rancangan Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	67
Tabel 2. 7 Rancangan Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Risk</i>	68
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna ...	68
Tabel 2. 9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Item Instrumen Variabel	69
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	102
Tabel 4. 3 Tabel Identitas Berdasarkan Keanggotaan	102
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan QRIS.....	103
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i>	104
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Item Instrumen Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	105
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	105

Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Item Instrumen Variabel	
<i>Perceived Usefulness</i>	106
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Risk</i>	107
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Berdasarkan Item Instrumen Variabel <i>Perceived</i>	
<i>Risk</i>	107
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengguna ...	108
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Item Instrumen Variabel	
Kepuasan Pengguna.....	109
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Pengguna QRIS (2020-2024)	9
Gambar 1. 2 Grafik Pertumbuhan <i>Merchant</i> Pengguna QRIS (2020-2024).....	10
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	34
Gambar 2. 2 <i>Expectation Confirmation Theory</i>	39
Gambar 2. 3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Persepsi	45
Gambar 2. 4 <i>Model Technology Acceptance Model (TAM)</i>	48
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir	59
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPw BI Jawa Barat	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	132
Lampiran 2 Output Hasil Uji Validitas (SPSS V.27).....	139
Lampiran 3 Output Hasil Uji Reliabilitas (SPSS V.27)	141
Lampiran 4 Output Hasil Uji Normalitas (SPSS V.27).....	142
Lampiran 5 Output Hasil Uji Multikolinearitas (SPSS V.27).....	143
Lampiran 6 Output Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS V.27).....	143
Lampiran 7 Output Hasil Uji Regresi Linear Berganda (SPSS V.27).....	143
Lampiran 8 Output Hasil Uji T (Parsial) (SPSS V.27).....	144
Lampiran 9 Output Hasil Uji F (Simultan) (SPSS V.27)	144
Lampiran 10 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi (SPSS V.27).....	144



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan
Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS

Nama : Dirham Noor Syifa

NIM : C1210226

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing



Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si