

**PERAN KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,  
KEMUDAHAN DAN BIAYA ADMIN DALAM  
MENINGKATKAN PENGGUNAAN QRIS  
DI KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**ALYA ISNI ABDILAH**

**NIM. 4220134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

**PERAN KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,  
KEMUDAHAN DAN BIAYA ADMIN DALAM  
MENINGKATKAN PENGGUNAAN QRIS  
DI KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**ALYA ISNI ABDILAH**

**NIM. 4220134**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alya Isni Abdilah


NIM : 4220134

Judul : Peran Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin dalam Meningkatkan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan,  
Yang Menyatakan

  
Alya Isni Abdilah

## NOTA PEMBIMBING

**Ali Amin Isfandiar, M.Ag.**

Lampiran : 2 (dua) Eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Alya Isni Abdilah

Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamualikum W. W.*

Setelah dilakukan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : Alya Isni Abdilah  
NIM : 4220134  
Judul Skripsi : **Peran Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin dalam Meningkatkan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan**

Naskah tersebut telah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualikum W. W.*

Pekalongan, 29 Oktober 2024  
Pembimbing,



**Ali Amin Isfandiar, M.Ag.**  
NIP. 19740812 200501 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingsdur.ac.id


## PENGESAHAN

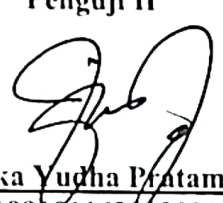
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Alya Isni Abdilah**  
NIM : **4220134**  
Judul : **Peran Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin dalam Meningkatkan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan.**  
Dosen Pembimbing : **Ali Amin Isfandiar, M. Ag**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 13 November 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I  
  
**Husni Awali, M.M**  
NIP. 198909292019031016

Penguji II  
  
**Versiandika Yudha Pratama, M.M**  
NIP. 199101162019031006

Pekalongan, Oktober 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.**  
NIP. 197503201999032001

## MOTTO

Akan ada suatu masa dalam hidup seseorang merasakan satu persoalan, yang seakan-akan beban berat dipikul sampai merasa kesulitan dari ujung kepala sampai ujung kaki siapapun itu. Kalau ada yang sedang merasakan itu yakinlah kata Allah pada saat itu, Allah sedang mengangkat derajatnya dan meningkatkan kualitas hidupnya untuk mencapai sesuatu yang istimewa yang belum diraih.

*“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

(QS. Al-Baqarah : 286)

لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنْتُ مِنَ الظَّالِمِينَ

*“Tidak ada Tuhan selain Engkau, Maha Suci Engkau, sesungguhnya aku termasuk orang-orang yang zalim”*

(QS. Al-Anbiya : 87)

*“Letakkan Aku dalam hatimu, maka Aku akan meletakkanmu dalam hati-Ku”*

(QS. Al-Baqarah : 186)

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari bahwa karya ini jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, penulis berharap hasil karya ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Dengan penuh rasa syukur dan kesadaran akan pentingnya setiap dukungan yang telah penulis terima. Penulis menyusun karya ini sebagai salah satu bentuk nyata dari perjalanan panjang yang telah saya lalui. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kerja keras dan dedikasi pribadi, tetapi juga merupakan cerminan dari cinta, pengorbanan, dan harapan yang telah ditanamkan oleh orang-orang terkasih di sekeliling penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah S.W.T , dengan penuh rasa syukur dan takzim, saya persembahkan karya ini kepada-Mu, Sang Pencipta, Yang Maha Kuasa, yang selalu memberikan hidayah dan petunjuk-Nya dalam setiap langkah perjalanan hidup.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan sejati bagi umat manusia.

3. Pintu surgaku, Ibu Alfiyah. Tiada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa dalamnya rasa terima kasihku kepada Ibu. Dari setiap peluh yang dikeluarkan, dari setiap nasihat hingga setiap doa yang dipanjatkan. Ibu, kelembutan dan kasih sayangmu adalah pelipur lara di setiap kesedihan yang kutemui. Engkau adalah sumber cinta yang tak terhingga, dan dukunganmu selalu membuatku merasa kuat. Semoga Allah membalas segala pengorbanannya dengan kebahagiaan dan kesehatan yang berlimpah.
4. Bapakku tercinta, Amat Riyadi. Yang selalu memberikan motivasi kehidupan yang luar biasa ini. Terimakasih untuk semua dukungan dan cinta yang telah Bapak berikan, yang membuat saya terus berjuang dan tidak pernah menyerah.
5. Almameter saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan motivasi yang telah diberikan. Setiap saran, kritik, dan arahan yang Bapak berikan telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah S.W.T membalas segala pengorbanan dan usaha Bapak dengan kesehatan dan keberkahan yang berlimpah.
7. Mbakku tersayang, Rossa Amalia Abrianti. Terimakasih atas cinta, dukungan dan bimbingan hidup yang tiada henti. Bukan hanya seorang kakak, tapi juga sahabat, pendengar setia, dan motivator yang selalu ada di saat-saat sulit.



8. Adikku tersayang, Dik Jasmine dan Dik Hani. Terima kasih sudah kebersamai dalam penyusunan skripsi ini. Setiap tawa, ceria dan kenangan yang kita bagi bersama adalah harta yang tak ternilai.
9. Keponakan tersayang, Khayyara Zoya Savana. Terima kasih atas kelucuan-kelucuan yang membuat saya senang dan semangat.
10. Teman-teman terkasih, Dinda Dwi Lestari, Ariana Savitri, Ita Nopita, Najma Lazwarda, Adinda Rizqi Aryani, Putri Salma Nur Hidayah. Terima kasih sudah menemani selama menjalani perkuliahan ini. Tanpa bantuan, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan akan terasa berat. *Thank you for being a best friend, See you on top guys!*
11. Teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah 2020 yang telah memberikan sebuah pengalaman yang luar biasa pada masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah S.W.T membalas semua kebaikan dan dukungan kalian.
13. Alya Isnii Abdilah, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah berjuang selama bekerja dan kuliah. Terima kasih sudah kuat, hebat dan sabar dalam menghadapi segala ujian yang ada.

## ABSTRAK

### **ALYA ISNI ABDILAH, Peran Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin dalam Meningkatkan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan.**

Majunya teknologi di Indonesia sekarang ini mengalami pertumbuhan yang pesat, terutama dalam hal sistem pembayaran. Sistem pembayaran memegang peranan penting dalam perekonomian dengan tujuan memfasilitasi transaksi pembayaran yang melibatkan kegiatan publik dan komersial. Sistem pembayaran telah mengalami inovasi dalam penggunaan uang sebagai alat pembayaran. Sebuah pembaharuan yang disebutkan diatas ialah pengenalan sistem pembayaran non tunai.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin dalam meningkatkan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan. Jenis penelitian ini adalah metode *survey* dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna atau pelanggan yang pernah datang ke Rumah Makan Penyetan Ledok dan mempunyai *mobile banking* atau *e-wallet* dalam melakukan transaksi digital serta berdomisili di Kota Pekalongan. Sedangkan pengambilan sampelnya dilakukan menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini mengumpulkan data melalui metode *survey* dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan diolah dengan *software* IBM SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan biaya admin berpengaruh positif dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok. Sedangkan kualitas pelayanan dan kemudahan tidak berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Biaya Admin, QRIS**

## ABSTRACT

### **ALYA ISNI ABDILAH, *The Role of Trust, Service Quality, Convenience and Admin Costs in Increasing the Use of QRIS in Pekalongan City***

*The advancement of technology in Indonesia is currently experiencing rapid growth, especially in terms of payment systems. Payment systems play an important role in the economy with the aim of facilitating payment transactions involving public and commercial activities. The payment system has experienced innovation in the use of money as a means of payment. A reform mentioned above is the introduction of a non-cash payment system.*

*This research was conducted with the aim of determining the Influence of Trust, Service Quality, Convenience and Admin Costs in increasing the Use of QRIS in Pekalongan City. This type of research is a survey method with a quantitative research approach. The variables used are Trust, Service Quality, Convenience and Admin Costs. The population in this study is users or customers who have come to Penyetan Ledok Restaurant and have mobile banking or e-wallet in making digital transactions and domiciled in Pekalongan City. Meanwhile, the sampling was carried out using the lemeshow formula with a sample of 100 respondents. The data source in this study is primary data. This study collects data through a survey method with a data collection technique through a questionnaire. And the analysis method used is multiple linear regression analysis and processed with IBM SPSS software version 25.*

*The results of this study show that admin trust and cost have a positive effect on increasing the use of QRIS in Pekalongan City at the Penyetan Ledok Restaurant. Meanwhile, the quality of service and convenience have no effect on increasing the use of QRIS in Pekalongan City at the Penyetan Ledok Restaurant.*

**Keywords: Trust, Service Quality, Convenience, Admin Fees, QRIS**

## KATA PENGANTAR

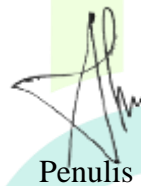
Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak H. M. Sulthoni, LC., M.A., Ph.D. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

6. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Tamamuddin, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
8. Ibu Alfiyah, Bapak Amat Riyadi, Mbak Rossa, Dik Jasmine dan Dik Hani yang selalu mendukung serta mendoakan penulis hingga skripsi ini selesai.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan satu-persatu, terima kasih banyak atas segala bantuan, semangat dan doa yang telah diberikan selama ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan dan mengucapkan banyak terima kasih atas kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekalongan, 27 Oktober 2024

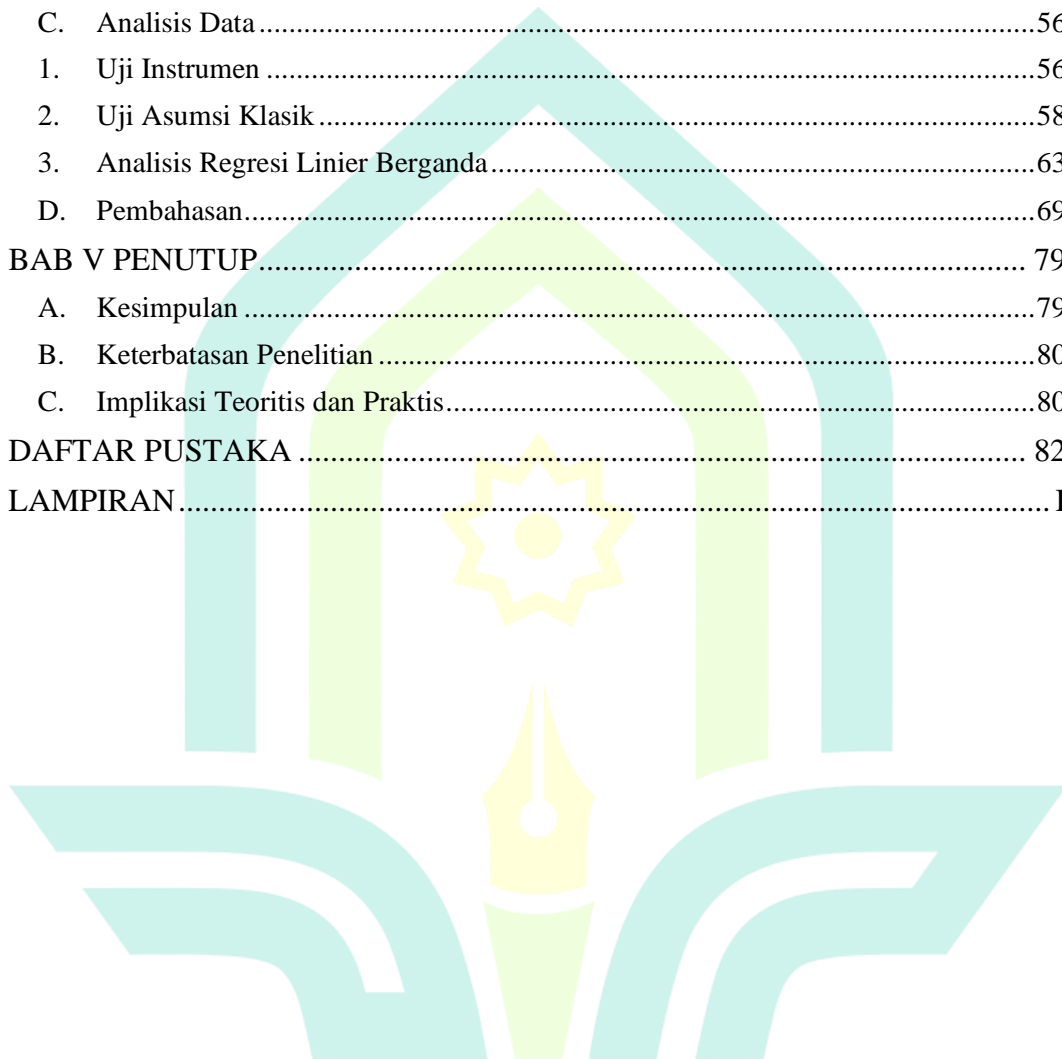


Penulis

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR .....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
E. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Telaah Pustaka .....	27
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis .....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Pendekatan Penelitian .....	37
C. Setting Penelitian .....	38
D. Populasi dan Sampel .....	38
E. Definisi Operasional.....	41
F. Sumber Data.....	43
H. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50

A. Gambaran Umum Kota Pekalongan .....	50
B. Karakteristik Responden .....	53
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	55
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan QRIS .....	55
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Volume Harian QRIS .....	56
C. Analisis Data .....	56
1. Uji Instrumen .....	56
2. Uji Asumsi Klasik .....	58
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
D. Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Keterbatasan Penelitian .....	80
C. Implikasi Teoritis dan Praktis.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 Th.1987

Nomor : 0543b/U/1987

#### TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surak Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

##### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye



ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِيَ...	Fathah dan ya	Ai	a dan i

... ُ	Fathah dan wau	Au	a dan u
-------	----------------	----	---------

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - zükira

يَذْهَبُ - yazhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هُوْلَ - haula

### 3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... ا... يَ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... يِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... وُ	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

### 4. Ta'marbuṭah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- rauḍah al-aṭfāl -- rauḍatulafāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah - al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةَ	- talḥah

## 5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf

qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيعُ	- al-badī'u
الْجَلَالُ	- al-jalālu

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَاءُ خُذُونَ	- ta'khużūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ      Wa auf al-kaila wa-almizān

Wa auf al-kaila wal mizān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ      Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا      Bismillāhimajrehāwamursahā

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا      Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti

manistaṭā'a ilaihi sabīla

Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti

manistaṭā'a ilaihi sabīlā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illā rasl

أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَأًا

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil  
allaḏī bibakkat amubārakan

شَهْرُ رَمَاطَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fih al-  
Qur'ānu

Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fihil  
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالأُفُقِ المُبِينِ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَقَدْ قَرَّبُ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

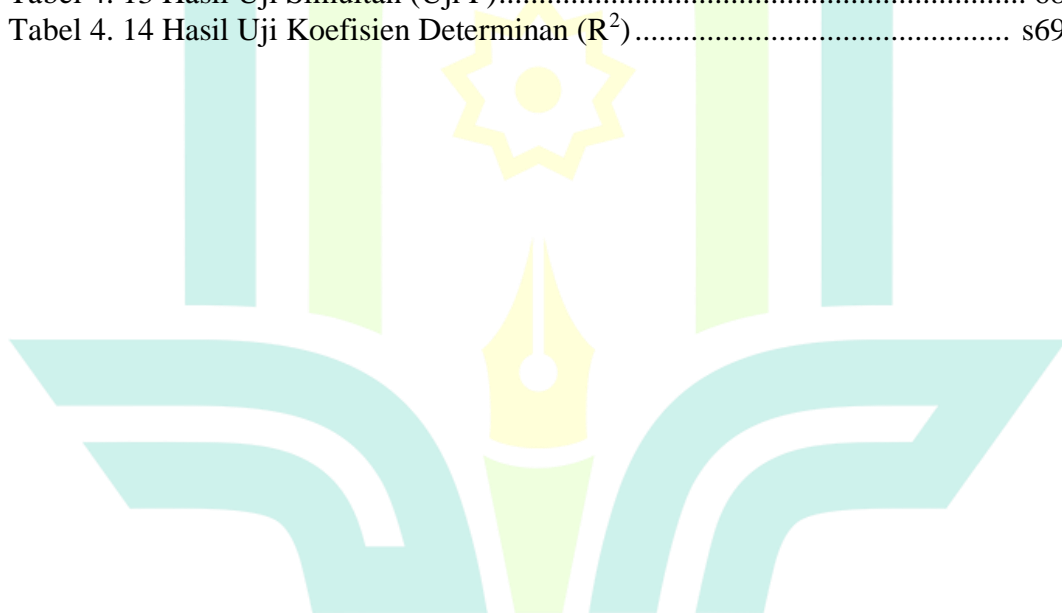
Wallāhabikullisyai'in 'alīm

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

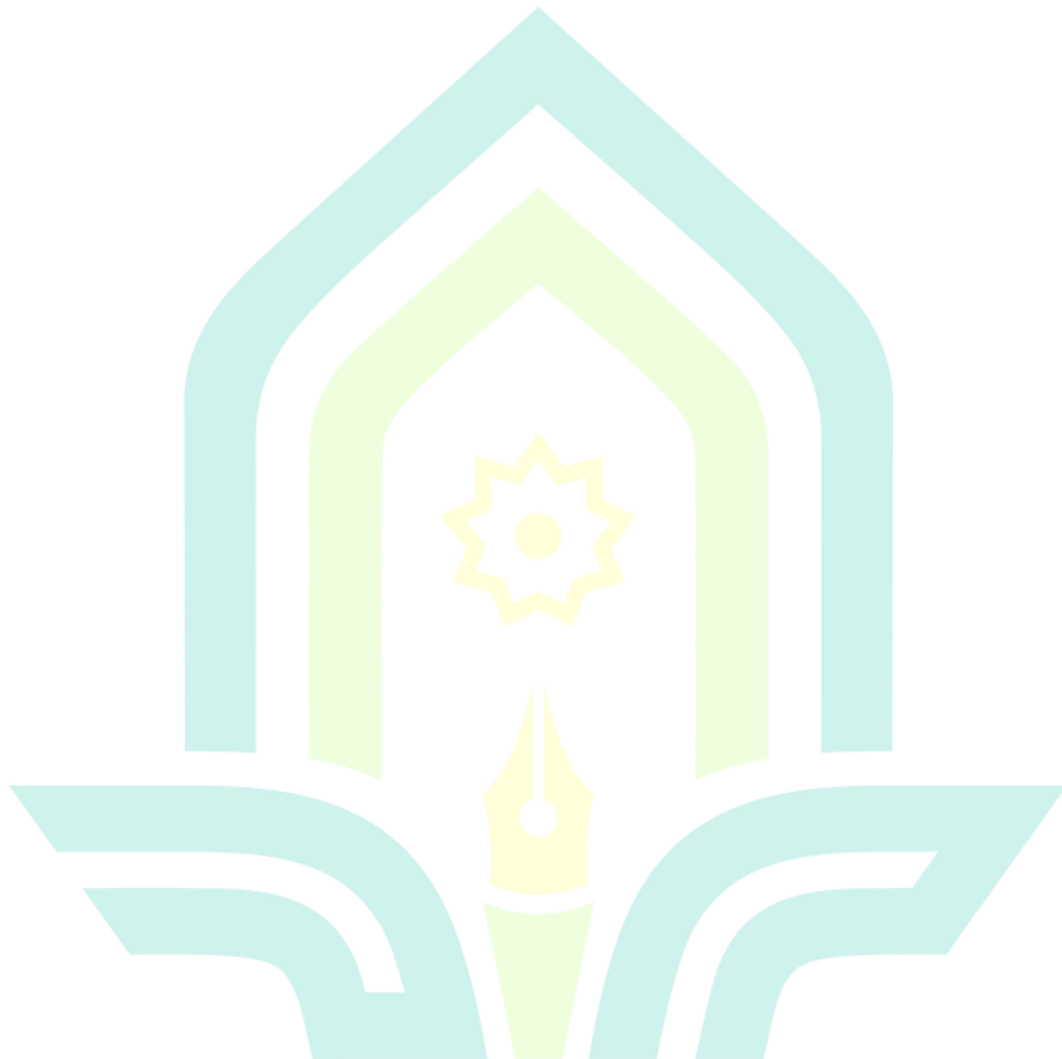
## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pembagian Tarif MDR.....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Konsumen pada Rumah Makan Penyetan Ledok.....	8
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka .....	27
Tabel 2. 2 Hipotesis Penelitian.....	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	41
Tabel 3. 2 Penentuan jawaban Berdasarkan Skala Likert .....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan QRIS .....	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Volume Harian QRIS .....	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji <i>t</i> ) .....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	s69



## DAFTAR GAMBAR

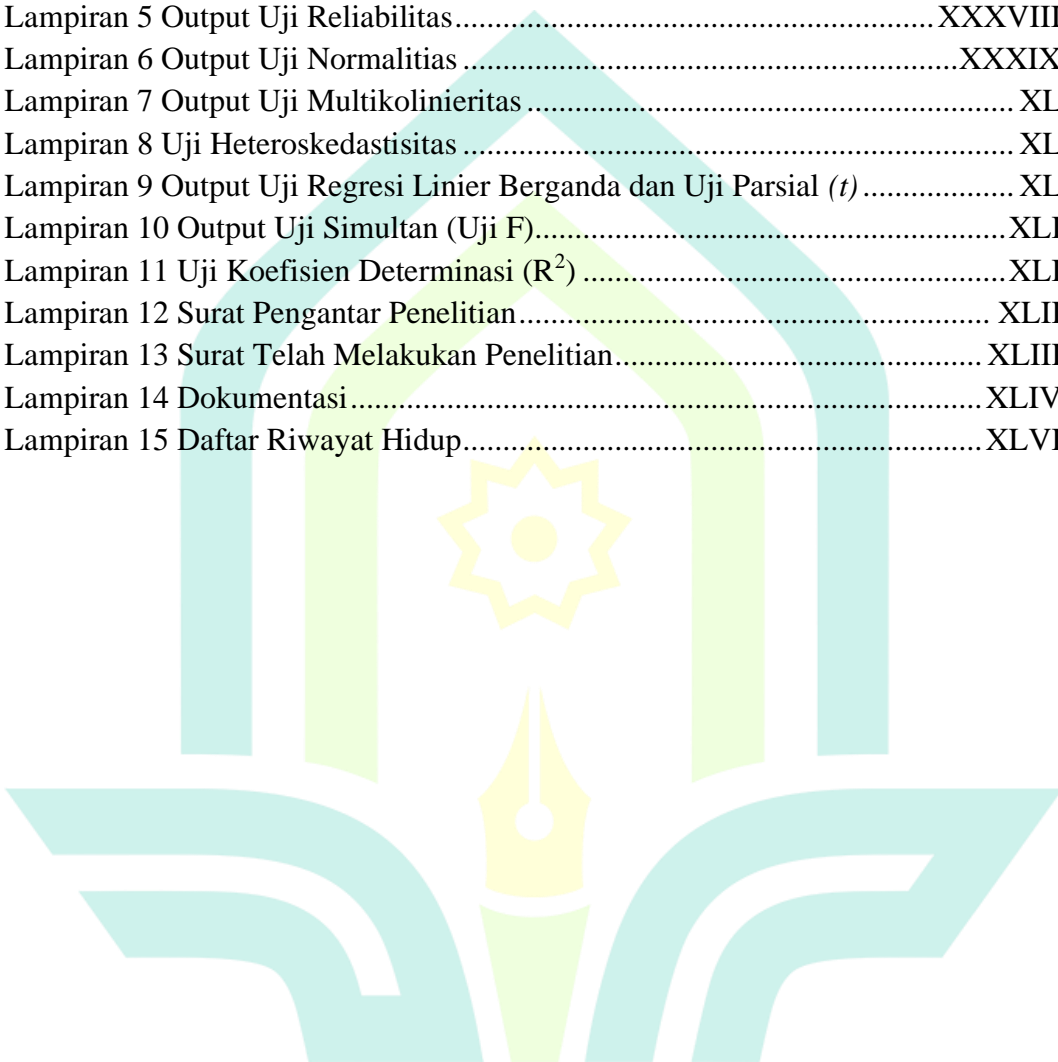
Gambar 1. 1 Perkembangan Nilai Transaksi Uang Elektronik 2018-2023.....	24
Gambar 1. 2 Volume dan Nilai Transaksi QRIS per Bulan.....	4
Gambar 4. 1 Jumlah UMKM di Kota Pekalongan.....	51
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Normalitas.....	60
Gambar 4. 3 Hasil Uji P-Plots.....	s60





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Data Responden.....	V
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	X
Lampiran 4 Output Uji Validitas.....	XXXV
Lampiran 5 Output Uji Reliabilitas.....	XXXVIII
Lampiran 6 Output Uji Normalitas.....	XXXIX
Lampiran 7 Output Uji Multikolinieritas.....	XL
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas.....	XL
Lampiran 9 Output Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial ( <i>t</i> ).....	XL
Lampiran 10 Output Uji Simultan (Uji F).....	XLI
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	XLI
Lampiran 12 Surat Pengantar Penelitian.....	XLII
Lampiran 13 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	XLIII
Lampiran 14 Dokumentasi.....	XLIV
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	XLVI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Majunya teknologi di Indonesia sekarang ini mengalami pertumbuhan yang pesat, terutama dalam hal sistem pembayaran. (Permatasari & Purwohandoko, 2020). Sistem pembayaran memegang peranan penting dalam perekonomian dengan tujuan memfasilitasi transaksi pembayaran yang melibatkan kegiatan publik dan komersial (Seto, 2019). Sistem pembayaran telah mengalami inovasi dalam penggunaan uang sebagai alat pembayaran. Sebuah pembaharuan yang disebutkan diatas ialah pengenalan sistem pembayaran non tunai (Ningsih et al., 2021).

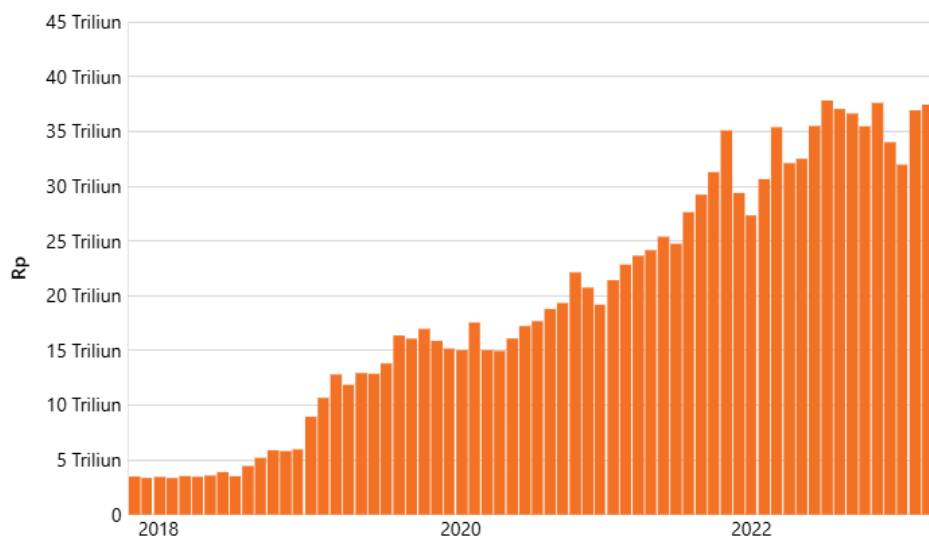
Sistem pembayaran non tunai diantaranya ialah nota debit, Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), bilyet, cek, uang elektronik (*ard based & server based*) serta giro (Bank Indonesia, n.d.). Pembayaran non tunai biasanya dilaksanakan secara mentransfer sejumlah dana ke antar bank serta intrabank dari akses internet bank tersebut. Sistem ini semakin berkembang, hal tersebut membuat para pemakai serta penyaji layanan ini terus mengembangkannya supaya pengguna mudah memakainya (Ningsih et al., 2021). Sistem pembayaran saat ini bisa dikatakan sudah mulai keren, yang awalnya dilakukan secara langsung sekarang bisa lewat ponsel tanpa menggunakan uang tunai. Jenis pembayaran yang digemari masyarakat terutama di Indonesia salah satunya adalah pembayaran berbasis digital (*cashless*) (Faizani & Indriyanti, 2021). Hal tersebut menjadi salah satu

keuntungan dari sekian banyak keuntungan dalam penggunaan metode pembayaran *cashless*.

Pembayaran non tunai ini memiliki banyak keuntungan diantaranya dalam hal kemudahan dan kenyamanan. Penggunaanya yang sangat fleksibel. Selain itu, terdapat manfaat lain dalam penggunaan metode pembayaran non tunai yaitu meningkatkan keoptimalan *financial* yang mendukung kegiatan riil yang akhirnya bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi karena metode pembayaran *cashless* dapat mendorong kenaikan tingkat konsumsi (Nursari et al., 2019).

Dilihat dari data BI (Bank Indonesia) perkembangan pemakaian uang digital untuk transaksi *financial* mengalami kenaikan yang signifikan.

Nilai Transaksi Belanja Menggunakan Uang Elektronik/  
E-Money di Indonesia per Bulan (Januari 2018-April 2023)



Sumber:  
Bank Indonesia (BI)

Informasi Lain:

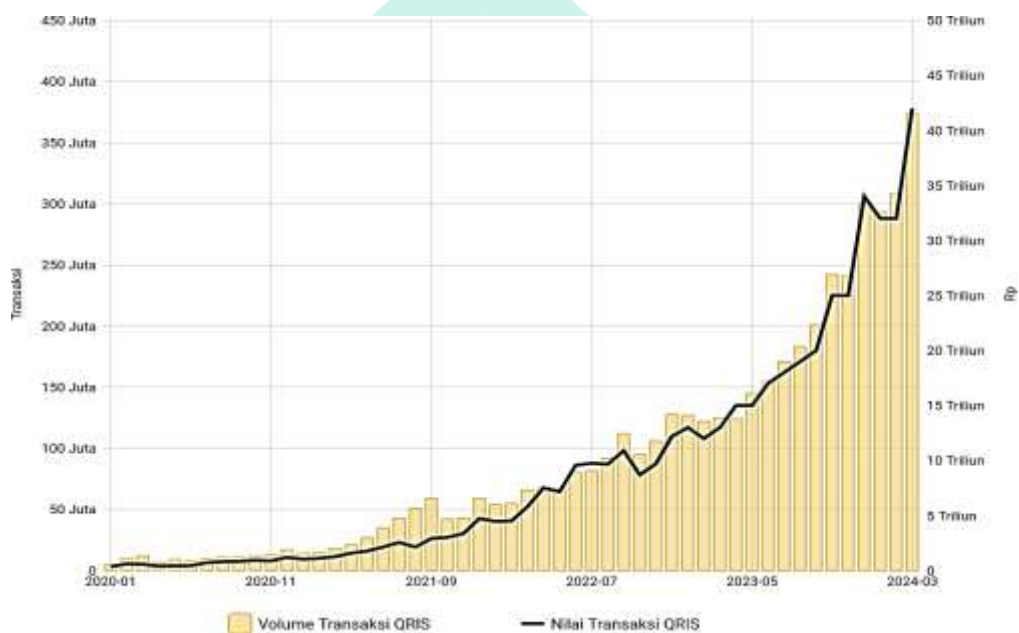
**Gambar 1. 1 Perkembangan Nilai Transaksi Uang Elektronik 2018-2023**

Berdasarkan data Bank Indonesia, peningkatan nilai transaksi bulanan memaknai *e-money* di Indonesia dari Januari 2018 hingga April 2023. Pada awal tahun 2018, nilai transaksi berada dibawah 5 triliun rupiah, namun terus meningkat tajam, terutama sejak 2020. Lonjakan signifikan terjadi kemungkinan akibat pandemi COVID-19, yang mendukung tiap individu guna lebih sering menggunakan *e-money*. Pada tahun 2022 hingga awal 2023, nilai transaksi stabil pada sekitar 30-40 triliun rupiah per-bulan, menunjukkan bahwa *e-money* telah menjadi bagian integral dari sistem pembayaran di Indonesia.

Maka dari itu, Bank Indonesia telah membuat strategi yang bernama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) untuk membantu ekosistem keuangan digital (Adinda, 2022). Penerbitan *Blueprint* sistem pembayaran Indonesia merupakan salah satu strategi Bank Indonesia dalam mempromosikan GNNT yang memerlukan adaptasi terhadap kehadiran teknologi digital (Adinda, 2022).

Di zaman digital ini, bentuk teknologi digital sudah menghadirkan berbagai model dan cara interaksi baru, misalnya penggunaan kode QR oleh aplikasi dompet digital di Indonesia. Banyaknya kode QR yang diterbitkan oleh berbagai aplikasi dompet digital membuat para pemasar perlu menyediakan layanan kode QR untuk setiap aplikasi yang ada. Akibatnya, konsumen harus memiliki beragam aplikasi untuk mendapatkan pembayaran digital yang dianggap tidak efisien (Sriekaningsih & H., 2020). Salah satu kehadiran teknologi yang menjadi solusi atas permasalahan ini yaitu QRIS.

QRIS singkatan dari *Quick Response Indonesian Standard*, diluncurkan BI sejak 17 Agustus 2019 dan aktif dipakai sejak Januari 2020. QRIS bertujuan mengintegrasikan seluruh pembayaran diberagam bidang, memudahkan pembayaran digital dengan satu standar kode QR (Farhan & Shifa, 2023). Tujuan QRIS yang lain supaya pembayaran non tunai lebih optimal untuk tiap individu.



**Gambar 1. 2 Volume dan Nilai Transaksi QRIS per Bulan**

Berdasarkan data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada Maret 2024, volume transaksi menggunakan QRIS mencapai sekitar 374 juta, mengalami lonjakan sebesar 199% diandingkan Maret tahun lalu. Nilai total transaksi juga mencapai Rp 42 triliun, meningkat 223% (yoy). Jumlah pengguna QRIS meningkat 50% menjadi 48 juta pengguna. Pertumbuhan ini mencerminkan popularitas QRIS sebagai metode pembayaran yang efisien dan aman, serta dukungan yang terus berkembang dari konsumen maupun *stakeholder* di seluruh Indonesia.

Regulator menerapkan keamanan dalam melakukan transaksi pembayaran kepada konsumen dalam rangka menjaga masyarakat terhadap kejahatan-kejahatan didunia digital yang sering terjadi dalam melakukan pembayaran secara digital. Maka dengan adanya QRIS, regulator berharap akan menjadi aspek yang lebih mudah lagi dalam menjaga kemaann konsumen, karena penyelenggara sistem pembayaran hanya menyediakan satu code QR di semua aplikasi pembayaran digital (Saputri, 2020). Meskipun volume dan nilai QRIS meningkat, terdapat hambatan bagi pengguna diantaranya nominal transaksi yang terbatas, ancaman serangan digital dan biaya transaksi QRIS atau MDR (*Merchant Discount Rate*) kepada pedagang (Bank Indonesia).

Berikut adalah pembagian tarif MDR saat bertransaksi menggunakan QRIS.

**Tabel 1. 1 Pembagian Tarif MDR**

Jenis Merchant	Kategori	Tarif MDR (%)	Simulasi	Tarif MDR
			Nilai Transaksi	
Reguler	Usaha Mikro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% (&lt; Rp 100.000)</li> <li>• 0.3% (&gt;Rp 100.000)</li> </ul>	Rp 200.000	Rp 600
	Usaha Kecil (UKE), Usaha Menengah (UME), Usaha Besar (UBE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.7%</li> </ul>		Rp 1.400
Khusus	Layanan Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.6%</li> </ul>		Rp 1.200
	SPBU, BLU dan PSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.4%</li> </ul>		Rp 800
	<i>Government to People</i> (G2P) : seperti Bansos, <i>People to Government</i> (P2G) : seperti Donasi Sosial atau Pajak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0%</li> </ul>		Rp 0

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa tarif MDR bervariasi tergantung pada jenis *merchant* dan kategori transaksi. Meskipun sebagian besar tarif MDR ditanggung oleh pedagang, dalam beberapa kasus, biaya ini juga dapat diteruskan kepada konsumen. Misalnya, pedagang dapat menambahkan biaya MDR ini ke harga barang atau jasa yang dijual, sehingga konsumen yang akhirnya menanggung biaya tambahan ini. Hal ini terutama berlaku untuk transaksi dengan nominal yang lebih besar, di mana tarif MDR dapat mencapai 0,7% dari nilai transaksi.

Akibatnya, meskipun QRIS menawarkan banyak keuntungan seperti kemudahan dan keamanan transaksi, biaya tambahan yang dikenakan kepada pengguna bisa menjadi penghalang bagi adopsi yang lebih luas. Pengguna merasa terbebani dengan biaya tambahan ini, terutama jika mereka sering melakukan transaksi dengan nilai yang relatif besar. Oleh karena itu, penting bagi regulator dan penyelenggara sistem pembayaran untuk mempertimbangkan dampak dari tarif MDR ini terhadap konsumen dan mencari solusi yang dapat mengurangi beban biaya tambahan tersebut, sehingga penggunaan QRIS dapat lebih diterima dan diadopsi secara luas oleh masyarakat.

Kota Pekalongan merupakan kota metropolintan yang terus berkembang di pesisir Pantai Utara Pulau Jawa. Dengan pertumbuhan ekonomi yang ada misalnya dalam sektor keuangan dan ekonomi yaitu dalam sitem pembayaran non tunai. Pemerintah Kota Pekalongan melalui Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (Dindagkop-UKM) bekerja sama dengan Bank

Jateng Cabang Pekalongan memfasilitasi pedagang dan pembeli di pasar tradisional dengan menerapkan aplikasi pembayaran non-tunai melalui QRIS (Pekalongan.go.id, 2022). Selain itu, walikota Kota Pekalongan menyampaikan bahwa Kota Pekalongan sudah tidak asing dengan pembayaran digital, diantaranya E-Retribusi Pasar dan E-Billing Kota Pekalongan. Dan berdasarkan hasil *Championship* TP2DD 2022 disebutkan bahwa Kota Pekalongan menjadi daerah terbaik dari hasil penilaian *Championship* Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) Tahun 2022 tingkat Eks Karesidanan Pekalongan (Pekalongan.go.id, 2023).

Rumah makan atau restoran merupakan istilah untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat serta menyediakan tempat guna menikmati hidangan, dan juga menetapkan tarif atau biaya tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Meski pada umumnya rumah makan menyajikan ditempat, tetapi ada juga beberapa yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Rumah makan biasanya memiliki spesialis dalam jenis makanan yang dihidangkan.

Dalam hal ini peneliti memilih Rumah Makan Penyetan Ledok. Rumah Makan penyetan ledok merupakan sebuah waralaba restoran yang beralamat di Jalan. KH. Wahid Hasyim No.77, Ledok, Sebelah Selatan Alun-Alun Pekalongan, Kec. Pekalongan Tim., Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51127. Rumah makan yang menyajikan berbagai jenis penyetan, yaitu hidangan khas Indonesia yang terdiri dari lauk yang disajikan dengan sambal pedas dan nasi.



Seorang membutuhkan membuthkan makan setiap hari untuk memenuhi kebutuhan nutrisinya, maka dari itu rumah makan ini memiliki banyak konsumen yang sering berkunjung.

**Tabel 1. 2 Jumlah Konsumen pada Rumah Makan Penyetan Ledok**

No	Tahun	Jumlah konsumen rata-rata per hari	Jumlah konsumen rata-rata per tahun
1	2022	75	23.400
2	2023	130	40.560
3	2024	150	46.800

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Banyaknya konsumen yang berkunjung ke rumah makan ini mencerminkan popularitas. Dalam penggunaan QRIS, rumah makan ini telah menerapkan pembayaran non tunai seperti QRIS. Dengan QRIS, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan mengurangi antrean di kasir, yang pada akhirnya meningkatkan kenyamanan pelanggan. Selain itu, QRIS membantu dalam pencatatan transaksi secara otomatis, memudahkan manajemen rumah makan dalam mengelola keuangan dan laporan penjualan. Peningkatan jumlah konsumen dari tahun 2022 hingga 2024 juga menunjukkan bahwa integrasi teknologi pembayaran digital seperti QRIS dapat mendukung pertumbuhan bisnis rumah makan ini, membuatnya lebih menarik bagi pelanggan yang mencari kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kepercayaan adalah keyakinan individu terhadap apa yang diketahui, yang menghasilkan pemikiran positif ataupun negatif tentang suatu objek. Kepercayaan konsumen dapat dibangun dari kualitas dan keandalan teknologi

itu sendiri. Tingkat kepercayaan tiap konsumen sangat bervariasi sehingga teknologi QRIS harus memahami karakteristik konsumen dan apa yang diinginkan konsumen (Sumadi et al., 2022). Pengguna QRIS memiliki kepercayaan penuh terhadap keamanan dan keandalan sistem karena dengan kepercayaan tersebut data pribadi dan transaksi pengguna dilindungi dengan baik. Regulasi yang ketat memastikan tidak ada resiko kebocoran data atau penipuan.

Pengkajian serupa yang dilaksanakan Oktaviar et al., (2024) berjudul “Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Kenyamanan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital” menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pemakaian QRIS menjadi media transaksi digital. Sedangkan pengkajian (Sartika, 2021) yang berjudul “*The Effect Trust And Ease On Online Purchase Decisions In Pekanbaru*” menjelaskan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kualitas layanan adalah aktivitas yang disediakan oleh satu pihak untuk pihak lainnya, yang umumnya bersifat tidak memperoleh kepemilikan serta tidak berwujud (Kotler & Keller, 2012). Kualitas pelayanan ini memiliki 3 orientasi seperti ekspektasi atau harapan, produk dan/ atau jasa, serta proses yang dirasakan. Kualitas layanan sebagai faktor kunci yang mesti diamati. Idealnya, pengguna mengharapkan layanan yang cepat dan responsif dari penyedia layanan, dimana setiap transaksi dapat diproses secara instan tanpa keterlambatan.

Penelitian terdahulu yang serupa pada penelitian ini misalnya, studi oleh Azka & Astuti (2023) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi, Harga dan Penggunaan QRIS Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa pada *Coffee Shop* Embun Senja” menjelaskan bila kualitas pelayanan berdampak pada putusan pembelian. Lalu penelitian dari Widjaja & Indrawati, (2018) yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Ojek Online” menunjukkan bila kualitas pelayanan tidak berdampak pada putusan memakai ojek online.

Kemudahan dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang terhadap manfaat yang didapati atas pemakaian sebuah teknologi (Winardi, 2015). Persepsi mengenai kemudahan pemakaian teknologi mengacu pada jangkauan tiap individu yakin bila teknologi tersebut mudah dipahami serta gampang dalam penyelesaian masalah teknis dan respon cepat dari layanan pengguna. Hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap QRIS. Namun, sering kali pengguna menghadapi masalah teknis dan mendapatkan layanan yang kurang memadai, yang pada akhirnya dapat menghambat adopsi teknologi ini secara lebih luas.

Penelitian serupa dilakukan oleh Ni Luh Putu Rima (2023) berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan” menyatakan bila asumsi kelancaran serta kualitas pelayanan berdampak pada keputusan penggunaan E-Wallet untuk transaksi *financial*. Lalu studi yang

dilaksanakan Rizal Syahri Alfani (2023) Dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS)” menyatakan bila tidak terdapat dampak signifikan antar persepsi kemudahan pada keputusan penggunaan E-Wallet.

Biaya merupakan pemikiran seseorang dimana muncul ketika melakukan sesuatu hal yang berhubungan dengan keuangan, dan biasanya melihat terlebih dahulu apakah yang dilakukan itu sudah benar, efisien, efektif menurut biaya atau tidak (Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray, 2014).

Penelitian serupa dilakukan oleh Nurliyanti et al. (2022) berjudul “Pengaruh Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (*Literature Review Strategi Marketing Manajement*)” menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Harga untuk kepuasan secara luas dinyatakan, bahwa ada dua prinsip mekanisme harga, yaitu potensi untuk menandai kualitas suatu produk. Penjualan produk berkualitas tinggi cenderung ditandai dengan kualitas produk yang tinggi berdasarkan harga tinggi. Jika hubungan antara biaya tinggi dan kualitas tinggi diketahui, konsumen dapat mengharapkan dari harga tinggi bahwa produk tersebut berkualitas *high* (Sutiyono & Baruna Hadibrata, 2020). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Almalis, 2017) berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Biaya Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Permata *mobile*

SMARTCX Pada Bank Permata Di Surabaya” menyatakan bahwa persepsi biaya tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Permata Mobile* di Surabaya.

Berdasarkan latar belakang diatas, ada *research gap* untuk inkonsistensi hasil pengkajian yang dikaji terdahulu terkait variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan, dan Biaya Admin yang berpengaruh pada keputusan penggunaan. Untuk menjembatani *research gap* ini, diperlukan penelitian lebih lanjut. Sehingga pengkaji tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul “Peran Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan, dan Biaya Admin dalam Meningkatkan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Latar belakang di atas menunjukkan perkembangan pesat teknologi pembayaran non-tunai di Indonesia, terutama dengan diperkenalkannya QRIS yang membantu standarisasi pembayaran digital. Namun, masalah muncul terkait adanya Merchant Discount Rate (MDR) sebesar 0,3%, yang dianggap mengurangi pendapatan sehingga para pelaku ekonomi menaikkan harga atau menambahkan nominal pada produk mereka yang menyebabkan ketidakpuasan dalam mengadopsi teknologi.

Masalah penelitian (*research problem*) yang diajukan adalah bagaimana peran kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan, dan biaya admin dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian (*research question*) yang akan dikaji oleh penulis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pertanyaan penelitian (*research question*) yang akan dikaji oleh penulis dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok?
4. Apakah biaya admin berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok?
5. Apakah kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan dan biaya admin secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk meningkatkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok.

2. Untuk meningkatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok.
3. Untuk meningkatkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok.
4. Untuk meningkatkan bahwa biaya admin berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok.
5. Untuk meningkatkan bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan dan biaya admin berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan penulis dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Pengkajian ini bermanfaat pada ilmu manajemen dan teknologi informasi, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS. Penelitian ini memperkaya literatur terkait dengan mengidentifikasi peran kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan, dan biaya admin dalam mendorong penggunaan QRIS. Hasilnya dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian lebih lanjut dan pengembangan kebijakan yang mendukung peningkatan adopsi teknologi pembayaran digital.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat dalam bidang industri pembayaran non tunai. Dalam konteks ini, temuan penelitian dapat membantu meningkatkan efisiensi layanan pembayaran, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendorong adopsi teknologi QRIS sebagai metode pembayaran yang lebih umum. Manfaat tersebut juga akan memengaruhi keberlangsungan bisnis dan keberhasilan strategi pemasaran perusahaan-perusahaan terkait dengan layanan pembayaran non tunai.

## E. Sistematika Penulisan

Agar penyusunan skripsi ini menjadi komprehensif dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai penelitian ini maka sistematika pembahasannya akan dibagi kedalam beberapa bab, diantaranya sebagai berikut :

Bab I menguraikan latar belakang pentingnya teknologi pembayaran digital dan pengenalan QRIS. Rumusan masalah disusun untuk fokus pada pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan dan Biaya Admin terhadap penggunaan QRIS. Tujuan penelitian dijelaskan untuk menganalisis pengaruh ke empat variabel tersebut terhadap penggunaan QRIS, serta manfaat penelitian yang diharapkan baik secara teoretis maupun praktis.

Bab II menguraikan teori teknologi penerimaan (*Technology Acceptance Model/TAM*) yang menjadi dasar penelitian, Selain itu, dijelaskan juga konsep kepercayaan dalam teknologi pembayaran digital dan relevansinya dalam adopsi QRIS. Kualitas pelayanan dibahas dengan mengacu pada teori



dan model SERVQUAL, serta pentingnya kemudahan dalam adopsi teknologi. Penelitian terdahulu yang relevan juga diulas untuk menemukan gap yang diisi oleh penelitian ini.

Bab III menjelaskan desain penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta populasi yang menjadi objek penelitian dan teknik pengambilan sampel serta metode pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling* dijelaskan untuk memberikan gambaran bagaimana data akan dianalisis.

Bab IV menguraikan deskripsi responden berdasarkan karakteristik demografis mereka, serta analisis deskriptif variabel penelitian seperti kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kemudahan. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ditampilkan, diikuti dengan analisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kemudahan terhadap penggunaan QRIS. Pembahasan hasil penelitian mengintegrasikan temuan penelitian serta implikasi praktis dari temuan tersebut.

Bab V menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah disusun. Implikasi dari hasil penelitian dijelaskan baik secara teoretis maupun praktis. Keterbatasan penelitian diuraikan untuk memberikan konteks mengenai kendala yang dihadapi selama penelitian. Saran diberikan untuk penelitian selanjutnya dan implikasi praktis yang dapat diambil dari temuan penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai Peran Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Biaya Admin dalam meningkatkan Keputusan Penggunaan QRIS di Kota Pekalongan khususnya di Rumah Makan Ledok, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kepercayaan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok dengan nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$ .
2. Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok dengan nilai signifikansi  $0,135 > 0,05$ .
3. Variabel kemudahan ( $X_3$ ) secara parsial tidak berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok dengan nilai signifikansi  $0,133 > 0,05$ .
4. Variabel biaya admin ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
5. Variabel kemudahan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), kemudahan ( $X_3$ ), biaya admin ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh dalam meningkatkan penggunaan QRIS di Kota Pekalongan pada Rumah Makan Penyetan Ledok dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Jumlah sampel yang terbatas mungkin membuat hasil penelitian kurang mewakili populasi secara keseluruhan, sehingga generalisasi hasilnya menjadi terbatas.
2. Lingkup penelitian yang hanya mencakup wilayah tertentu, membuat hasil penelitian ini tidak dapat diterapkan secara langsung pada wilayah lain yang memiliki perbedaan kondisi ekonomi, budaya, atau demografi.
3. Penelitian ini hanya meneliti variabel tertentu, seperti kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan, dan biaya admin terhadap keputusan penggunaan QRIS.

## **C. Implikasi Teoritis dan Praktis**

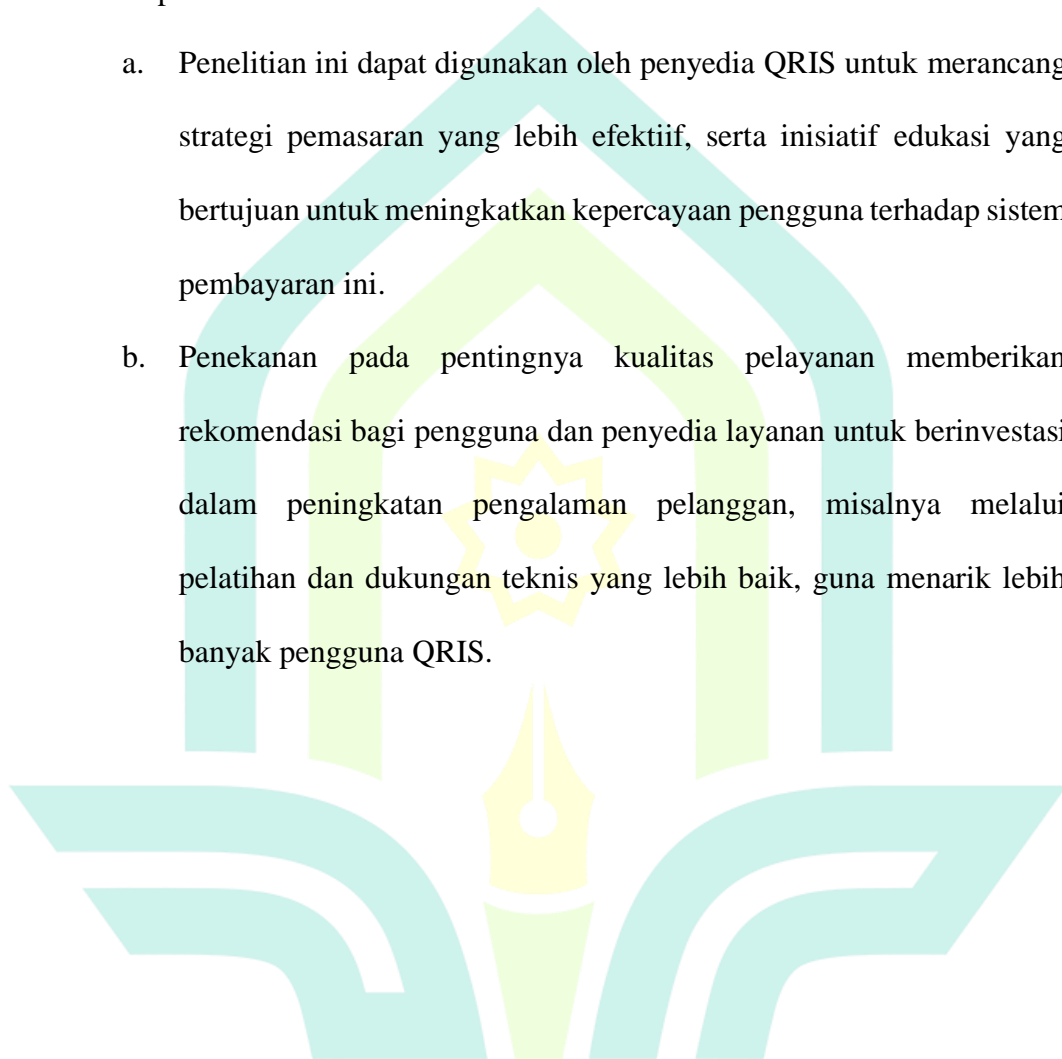
Adapun implikasi teoritis dan implikasi praktis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis
  - a. Penelitian ini berkontribusi terhadap literatur tentang adopsi teknologi pembayaran digital dengan memperkenalkan dan menguji model konseptual yang melibatkan kepercayaan, kualitas pelayanan, kemudahan dan biaya admin sebagai faktor determinan.

- b. Penelitian ini dapat memperkuat kepercayaan dalam konteks teknologi, menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap QRIS berdampak pada keputusan untuk mengadopsi teknologi tersebut

## 2. Implikasi Praktis

- a. Penelitian ini dapat digunakan oleh penyedia QRIS untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, serta inisiatif edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran ini.
- b. Penekanan pada pentingnya kualitas pelayanan memberikan rekomendasi bagi pengguna dan penyedia layanan untuk berinvestasi dalam peningkatan pengalaman pelanggan, misalnya melalui pelatihan dan dukungan teknis yang lebih baik, guna menarik lebih banyak pengguna QRIS.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, M. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gen-Z Dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standars (QRIS) Sebagai Teknologi pembayaran Digital*. 1(1), 167–176.
- Agus Tri Basuki. (2014). *Penggunaan SPSS dalam Statistik* (Edisi Pert). Danisa Media.  
[https://www.academia.edu/40462061/PENGGUNAAN\\_SPSS\\_DALAM\\_STATISTIK\\_AGUS\\_TRI\\_BASUKI\\_PENERBIT\\_DANISA\\_MEDIA](https://www.academia.edu/40462061/PENGGUNAAN_SPSS_DALAM_STATISTIK_AGUS_TRI_BASUKI_PENERBIT_DANISA_MEDIA)
- Almalis, M. I. (2017). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Biaya Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Permatamobile Smartcx Pada Bank Permata Di Surabaya*.
- Anastasia Anggi Palupi, Tuti Hartati, N. S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Sistem Qris Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Qris Pada UMKM. *Seminar Nasional Riset Terapan, Vol 10,1*, 1–9. <https://prosiding-old.pnj.ac.id/index.php/snrtp/article/view/5607>
- Azka, M. I., & Astuti, S. R. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi, Harga Dan Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Pada Coffee Shop Embun Senja. *Diponegoro Journal of Management*, 12(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Bank Indonesia. (n.d.). *Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah*. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>
- Budi Irawan, Santoso, A. dan R. (2021). Analisa pengaruh biaya dan pelayanan terpadu terhadap dompet digital Gopay studi kasus Jawa Timur”. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Cynthia, D., Hermawan, H., Izzudin, A., & Jember, U. M. (2022). *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pekayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada BUMDes, Amanah Mart. IX*, 104–112.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- dindagkop.pekalongankota.go.id. (n.d.). *dindagkop.pekalongankota.go.id. (n.d.). No Title*. <https://dindagkop.pekalongankota.go.id/download/renstra-tahun-20212026-2438.html>.  
<https://dindagkop.pekalongankota.go.id/download/renstra-tahun-20212026-2438.html>

- Entina Cindy Permani, M. (2023). *Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital(QRIS) Pada Mahasiswa.*
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi .... *Journal of Emerging Information ...*, 02(02), 85–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39738>
- Farhan, A., & Shifa, A. W. (2023). Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Pada Setiap UMKM di Era Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 1198–1206.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit-UNDIP.
- Indonesia, B. (n.d.). *Kanal dan Layanan.* <https://www.bi.go.id/id/default.aspx>
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management.* Prentice Hall.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, dan pengendalian.* Penerbit Erlangga.
- Kumba Digidowiseiso. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Lembaga Penerbitan Universitas Nasional.
- Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Pelayanan, P. K., Lokasi, P. D. A. N., Keputusan, T., Di, P., Handphone, T., Manajemen, P. S., & Ekonomi, F. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap keputusan pembelian di toko handphone.* 1(2), 36–46.
- Marbun, A. N., Nasution, Y. S. J., & Harahap, I. (2023). Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga). *Ahkam*, 2(2), 361–372. <https://doi.org/10.58578/ahkam.v2i2.1198>
- Mayer Roger C., Davis James H., S. F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust Author ( s ): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Meidina, M. A., Anita, E., & Subhan, M. (2024). Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BSI dalam Transaksi E-Commerce (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN

- Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). *Arzusin*, 4(5), 882–894. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i5.3697>
- Muhammad Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>
- Ni Luh Putu Rima Susanti, I. M. P. D. P. (2023). *Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dalam transaksi keuangan*. 12(03), 407–420.
- Ningsih, H. A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik ( QRIS ) Pada Mahasiswa. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(1), 1–9.
- Nurliyanti, N., Anestesia Arnis Susanti, & Baruna Hadibrata. (2022). Pengaruh Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Literature Review Strategi Marketing Manajemen). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(2), 224–232. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i2.982>
- Nursari, A., Suparta, i wayan, & Yoke, M. (2019). Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat (M1) Dan Perekonomian. *Jep*, 8(10), 285–306.
- Oktaviar, C., Arief, H., Tama, E., & Saratian, P. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , dan Kenyamanan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital*. 5(2), 6791–6796.
- Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Jurnal Akademik*, 12. <https://www.proquest.com/docview/228609374?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly Journals>
- Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray, M. J. S. T. (2014). Mobile-banking adoption by Iranian bank clients. *Telematics and Informatics*, 31(1), 62–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tele.2012.11.001>.
- Pekalongan.go.id. (2018). *Sejarah Singkat Kota Pekalongan*. TIM KOMUNIKASI PUBLIK. <https://pekalongankota.go.id/halaman/sejarah-singkat-3881.html%0D>
- Pekalongan.go.id. (2022). *Pemkot Terapkan Pembayaran Non Tunai,QRIS di Pasar Podosugih*. <https://pekalongankota.go.id/berita/pemkot-terapkan-pembayaran-non-tunaiqris-di-pasar-podosugih.html>



- Pekalongan.go.id. (2023). *No Title.*  
<https://protokol.pekalongankota.go.id/berita/wali-kota-terus-dorong-transaksi-digital-qris.html>
- Pekalongan.go.id. (2024). *Sektor UMKM Sumbang Capaian Investasi Kota Pekalongan Hingga 40 Persen.* TIM KOMUNIKASI PUBLIK.  
<https://pekalongankota.go.id/berita/sector-umkm-sumbang-capaian-investasi-kota-pekalongan-hingga-40-persen.html>
- Permatasari, K., & Purwohandoko, I. (2020). Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Variabel Makroekonomi di Indonesia Tahun 2010-2017. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8, 225–232. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfabeta.
- Putri, N. M., Lakoni, I., & Safrianti, S. (2023). *Pengaruh Literasi Keuangan , Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kota Bengkulu.* 16(2), 356–365.
- Putri, P. A., Taufiqurrahman, & Noviasari, H. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Melalui Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Qris Pada Mahasiswa Generasi Z Di Kota Pekanbaru. *EMBA (Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi)*, 11(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>
- Pyka Anggiana Putri, T., & Noviasari, H. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Melalui Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Pada Mahasiswa Generasi Z Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 9.
- Rahmi Auliya Akhyar, K. S. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Alasan Menggunakan QRIS. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3944–3953.
- Rizal Syahri Alfani, K. R. A. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS). *Edunomika*, 08(01), 1–8.
- Salusu, J. (2011). *Pengambilan Keputusan Strategik*. PT. Grasindo.
- Saputri, O. B. (2020). Consumer Preferences in Using the Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) as a Digital Payment Tool'. *Journals of Economics and Business Mulawarman*, 17(2), 237–247.
- Sariah, I. (2024). Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI Mobile. *Al-Azhar Journal of Islamic Economics*, 6(1).
- Sartika, D. (2021). The Effect Of Trust And Ease On Online Purchase Decisions In



Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 253–262.

- Seputri, W., Soemitra, A., & Bi Rahmani, N. A. (2022). Pengaruh Technolgy Acceptance Model terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai Cashless Society. *MES Management Journal*, 2(2), 116–126. <https://doi.org/10.56709/mesman.v2i2.57>
- Seto, T. A. (2019). Ekonomi Negara Berkembang Anggota ASEAN dalam Perspektif Islam. *El-Markazi*, 6681(2), 306–313.
- Sriekaningsih, A., & H., D. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembatayaran 4.0* (Edisi I). Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. (2012). *P. D. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Vol. 8).”* Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd.)*. ALFABETA
- Sumadi, Haris Romdhoni, A., & Fatakhurohim. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2195–2201.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Syaifuddin, A. F., Rahman, K., Baru, G., Kantor, I., Bank, P., & Solo, I. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi. *Asjif*, 1(1), 1–21.
- Syarofuddin, M., & Waluyo, M. (2022). Analisis Model Pengaruh Biaya Admin, Limit Transaksi dan Keamanan Data Pribadi Terhadap Ketertarikan dan Penggunaan Berkala Pada Layanan Keuangan Digital Flip. *Juminten*, 3(1), 109–120. <https://doi.org/10.33005/juminten.v3i1.378>
- Taniredja, T. and H. M. (2012). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia.
- Ulya, Z., Safwandi, & Jannah, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS. *J-Reb : Journal- Research of Economic Dan Bussiness Journal*, 1(1), 12–24.
- Ulya, Z., Yahya, M., & Anggrainingsih, D. W. (2022). Pengaruh promosi, motivasi, dan biaya administrasi terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas. *Jurnal Investasi Islam*, 6(2), 173–186.

<https://doi.org/10.32505/jii.v6i2.3735>

- Wicaksono, S. R. (2022a). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Wicaksono, S. R. (2022b). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Widjaja, A. E., & Indrawati, L. (2018). Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Ojek Online. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(02), 169–178. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i02.1617>
- Widyo Kristantyo, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>
- Winardi. (2015). *Manajemen Perubahan (The Manajement Of Change) edisi pertama*. Kencana Prenada Media Group.

