

**Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Sistem
Pembayaran *QRIS* Dalam Keputusan Pembelian, dan
Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan
Menggunakan Metode SEM**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



Dafa Armanata

1191001041

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSTAS BAKRIE


Jakarta

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dafa Armanata
Nim : 1191001041

Tanda Tangan : 
Tanggal : 26 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dafa Armanata
NIM : 1191001041
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan terhadap sistem pembayaran *QRIS* dalam Keputusan Pembelian, dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode SEM

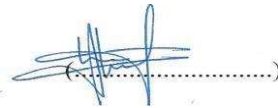
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM.



Penguji 1 : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D.



Penguji 2 : Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan terhadap sistem pembayaran *QRIS* dalam Keputusan Pembelian, dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode SEM”.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa studi sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia Miriyanti Alisjahbana Wangsadinata, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie;
2. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial;
3. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik selama masa studi penulis di Universitas Bakrie;
5. Ibu Ananda Fortunisa, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing magang selama masa studi di Universitas Bakrie;
6. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
7. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas segala ilmu dan pengalaman bermanfaat bagi penulis selama masa studi penulis di Universitas Bakrie;

8. Mama, Papa dan Keifin yang telah menjadi orang tua, serta adik saya yang hebat karna selalu memberi doa dan support yang tidak pernah putus hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini;
9. Nabilah Nurul Izza sebagai Kekasih yang sangat saya cintai hingga saat ini yang selalu memberikan pengorbanan waktu yang tidak sedikit untuk selalu mensupport saya dalam bentuk apapun dengan tulus hingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini;
10. Faik Abdul Manan, Febri Muammar, Joshua Sitanggang, Fedlyan, dan Satrio. Sebagai rekan partner bahkan sahabat saya yang menjadi saksi sehingga penulis bisa semangat atas adanya kehadiran mereka untuk penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini;
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner untuk penelitian Tugas Akhir ini;
12. Seluruh pihak-pihak terkait dan rekan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah berjasa dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini;

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 26 Juli 2024



Dafa Armanata

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dafa Armanata
NIM : 1191001041
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan terhadap sistem pembayaran *QRIS* Dalam Keputusan Pembelian, dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode SEM

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini. Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 26 Juli 2024

Yang menyatakan



Dafa Armanata

**Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan terhadap Sistem Pembayaran *QRIS*
Dalam Keputusan Pembelian, dan Dampaknya terhadap Kepuasan
Pelanggan Dengan Menggunakan Metode SEM**

Dafa Armanata

ABSTRAK

Adaptasi di era sekarang ini membuat preferensi dan kebiasaan mayoritas masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran berubah secara bertahap. Penggunaan *QRIS* sebagai alternatif pembayaran nontunai di masyarakat merupakan hal baru dan masih menjadi kekhawatiran dalam masyarakat lantaran masih banyak yang belum paham mekanisme operasional dan kepercayaan dari penggunaannya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kenyamanan, kepercayaan, dan keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan setelah bertransaksi menggunakan *QRIS*.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan *QRIS* di wilayah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah 50 orang sebagai responden. Alat uji yang digunakan adalah SmartPLS 4.0 dengan metode analisis PLS-SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modelling).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu variabel kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan beberapa variabel lainnya menunjukkan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel lain yang memiliki pengaruh positif dan signifikan untuk menyempurnakan hasil penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : Kenyamanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan, *QRIS*

**The Effect of Convenience, Trust in the QRIS Payment System in Purchase Decisions,
and Its Impact on Customer Satisfaction Using the SEM Method**

Dafa armanata

ABSTRACT

Adaptation in the current era means that the preferences and habits of the majority of people in carrying out payment transactions change gradually. The use of QRIS as an alternative to non-cash payments in society is something new and is still a concern in society because many people still do not understand the operational mechanisms and trustworthiness of its use. Therefore, the aim of this research is to determine the influence of comfort, trust and purchasing decisions on customer satisfaction after transactions using QRIS.

This research is quantitative research using primary data obtained from distributing questionnaires. The population in this study are users who have used QRIS in the DKI Jakarta area. The sampling technique used purposive sampling with 50 people as respondents. The test tool used is SmartPLS 4.0 with the PLS-SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling) analysis method.

The results of this research show that the hypothesis that has a positive and significant effect is the trust variable on purchasing decisions. Meanwhile, several other variables show a positive but not significant effect. It is hoped that future researchers will use other variables that have a positive and significant influence to improve the results of further research.

Keywords: Convenience, Trust, Purchase Decision, Customer Satisfaction, QRIS.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kenyamanan	9
2.1.1. Pengertian Kenyamanan	9
2.1.2. Indikator Kenyamanan	9
2.2. Kepercayaan.....	10
2.2.1. Pengertian Kepercayaan	10
2.2.2. Indikator Kepercayaan	10
2.3. Keputusan Pembelian	12
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	12
2.3.2. Indikator Keputusan Pembelian	13

2.4. Kepuasan Pelanggan	13
2.4.1.	13
Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.5 QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard)	14
2.6. Penelitian Terdahulu	16
2.7. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Rancangan Penelitian	20
3.2. Lokasi Penelitian	20
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4. Jenis dan Sumber Data	22
3.4.1. Data Primer	22
3.4.2. Data Sekunder	22
3.5. Metode Pengumpulan Data	23
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.7. Instrumen Penelitian	25
3.8. Teknik Analisis Data	26
3.8.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	28
3.8.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	30
3.8.3. Uji Hipotesis	32
BAB VI ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.2. Analisis Data	35
4.2.1. Karakteristik Responden	35
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	37
4.2.6. Pembayaran <i>QRIS</i> Favorit	38
4.3. Hasil Analisis Data	38
4.3.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	38

4.3.2. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
4.3.3. Uji Hipotesis	45
4.3.4. Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran	57
5.2.1. Saran Akademis.....	58
5.2.2. Saran Praktis	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Table Variabel Penelitian	24
Tabel 3. 2 Tabel Outer Model.....	29
Tabel 4. 1. Uji Loading Factor	39
Tabel 4. 2. Uji Average Variance Extracted.....	40
Tabel 4. 3. Uji Nilai Fornell - Lacker	40
Tabel 4. 4. Uji Nilai Cross Loading.....	41
Tabel 4. 5. Uji HTMT.....	41
Tabel 4. 6. Nilai Cronbach Alpha	42
Tabel 4. 7. Nilai Composite Reliability	42
Tabel 4. 8. Uji Inner VIF	43
Tabel 4. 9. R Square	43
Tabel 4. 10. SRMR	43
Tabel 4. 11. GoF Index	44
Tabel 4. 12. Uji Path Coefficient / Uji Hipotesis.....	47
Tabel 4. 13. Nilai t-statistic dan p-values	47
Tabel 4. 14. Uji Hipotesis Pertama.....	48
Tabel 4. 15. Uji Hipotesis Kedua	48
Tabel 4. 16. Uji Hipotesis Ketiga	49
Tabel 4. 17. Uji Hipotesis Keempat.....	49
Tabel 4. 18. Uji Hipotesis Kelima	50

Tabel 4. 19. Indirect Effects	50
Tabel 4. 20. Spesific Indirect Effects.....	50
Tabel 4. 21. Uji Hipotesis Keenam.....	51
Tabel 4. 22. Uji Hipotesis Ketujuh	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Survei Aplikasi Mobile Banking4

Gambar 4. 1. Responden Berdasarkan Usia35

Gambar 4. 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....36

Gambar 4. 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....37

Gambar 4. 4. Responden Berdasarkan Domisi37

Gambar 4. 5. Responden Berdasarkan Pembayaran Qris Favorit38

Gambar 4. 6. Model Loading Factor39

Gambar 4. 7. Uji Calculate Bootstrapping46

Gambar 4. 8. Model Bootstrapping46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2. Kuesioner	64
Lampiran 3. Tabulasi Data	68
Lampiran 4. Uji Validitas Konvergen.....	69
Lampiran 5. Uji Validitas Diskriminan.....	69
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	71
Lampiran 7. Uji Model Struktural.....	71
Lampiran 8. Uji Hipotesis / Signifikasi.....	73
Lampiran 9. Struktural Model Penelitian	73
Lampiran 10. Distribusi Kuesioner	75