

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ME GACOAN JOMBANG

MOHAMMAD GAGAS PRANAJAYA

NIM : 212361201004

Fakultas Ekonomi Universitas Darul' Ulum Jombang

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si
2. Dr. Henny Dwijayani, SE., M.Si

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen Me Gacoan Jombang, dalam perkembangan digital *payment* yang semakin pesat, terutama QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital yang populer. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, teknik pengambilan sampel menggunakan kuisioner dari 75 responden dan diolah menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan konsumen, sedangkan kualitas layanan tidak signifikan secara parsial. Namun, secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan standar pada ketiga aspek secara terintegrasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: QRIS, Kualitas Layanan, Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen,

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF QRIS USE ON CONSUMER SATISFACTION OF ME GACOAN JOMBANG

MOHAMMAD GAGAS PRANAJAYA

NIM : 212361201004

Faculty of Economics, Darul' Ulum University Jombang

Supervisor :

1. Dra. Hj. Aslichah, M.Si
2. Dr. Henny Dwijayani, SE., M.Si

This study analyzes the influence of service quality, security, and ease of use of QRIS on customer satisfaction of Me Gacoan Jombang, amidst the rapid development of digital payments, particularly QRIS as one of the popular digital payment methods. This research employs a quantitative method using multiple linear regression analysis, with sampling techniques utilizing questionnaires from 75 respondents, processed using SPSS 21. The results indicate that security and ease of use have a positive relationship with customer satisfaction, while service quality is not significant on a partial basis. However, simultaneously, all three variables significantly affect customer satisfaction. This study recommends enhancing standards in all three aspects in an integrated manner to improve customer satisfaction.

Keywords: QRIS, Service Quality, Security, Ease of Use, Consumer Satisfaction,