

**PENGARUH PEMANFAATAN QRIS DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
*COFFEE SHOP* DI REJANG LEBONG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Dalam Program Studi Perbankan Syariah



**OLEH:**

**INDAH MAHALIA**

**NIM. 20631037**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) CURUP**

**2024**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Indah Mahalia mahasiswa IAIN Curup yang berjudul “ **PENGARUH PEMANFAATAN QRIS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE SHOP DI REJANG LEBONG**”. Sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup,

2024

**Pembimbing I**



**Noprizal, M.Ag**

**NIP. 197711052009011007**

**Pembimbing II**



**Pefrivadi, SE, MM**

**NIP. 198702012020121003**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultas syariah&ekonomiislam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 882 /In.34/FS/PP.00.9/08/2024

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* di Rejang Lebong

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,  
pada:

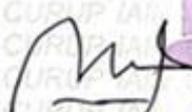
Hari/Tanggal : Rabu, 10 Juli 2024  
Pukul : 08.00 – 09.30 WIB  
Tempat : Ruang 2 Gedung Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syari'ah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

  
Dr. Syarial Dedi, M.Ag.  
NIP. 197810092008011007

  
Anwar Hakim, M.H.I  
NIP. 199210172020121003

Penguji I,

Penguji II,

  
Ratih Komala Dewi, M.M  
NIP. 199006192018012001

  
Harianto Wijaya, M., M.E.  
NIDN. 2020079003

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

  
Dr. Ngadri, M.Ag  
NIP. 196902061995031001

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Mahalia  
Nim : 20631037  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana srata 1 di suatu perguruan dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 29 Mei 2024

**Penulis**



**Indah Mahalia**

**NIM. 20631037**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* di Rejang Lebong”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negri Curup.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor IAIN Curup
2. Bapak Dr, Yusefr, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Bapak Ranas Wijaya, M.E selaku ketua prodi Perbankan Syariah
4. Bapak Noprizal, M,Ag selaku pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Pefriyadi SE,MM selaku pembimbing II yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Fitmawati M.E selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh keluarga besar penulis, teruntuk papaku H.Zainuri S.Sos dan mamaku Sarima yang sangat aku banggakan terimakasih atas kasih sayang dan cinta yang telah diberikan sehingga mendidikku sampai detik ini membawaku insya Allah selalu berada dijalan lurus Allah dan sukses dunia akhirat (amin), untuk ayukku Widya Ningsih dan Yuni Sulastri serta kakakku Septa Winata yang telah memberikan motivasi dan materi untuk membantu skripsi saya.
8. Seluruh bapak dan ibu dosen serta staf prodi Perbankan Syariah yang telah membrikan motivasi dan materi untuk membantu skripsi saya.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2020.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapakan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Curup, 25 Mei 2024

Penulis

Indah Mahalia

20631037

## **MOTTO**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”**

**(QS Ar-Rad:11)**

**“Perjalanan seribu batu bermula dari satu langkah”.**

**(Lao Tze)**

**"Bukan hanya tentang gelar, tapi tentang perjuangan yang didedikasikan untuk semua malam tanpa tidur dan drama printer."**

**(Indah Mahalia)**

## **Persembahan**

Skripsi ini bagian dari ibadahku kepadanya lah kami mohon pertolongan. Kupersembahkan sebuah karya dengan penuh rahmatnya dan penuh rasa syukur kepada orang-orang yang selalu setia mendukung dalam keadaan apapun.

1. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta, ayahanda H.Zainuri S.sos dan ibunda tercinta Sarima, terimakasih atas dukungan dan doa tiada henti. Kalian telah menjadi sumber inspirasi dan kekuatan dalam setiap langkahku.
2. Teruntuk saudaraku Widya Ningsih, Septa Winata dan Yuni Sulastri, terimakasih atas dukungan tawa dan semangat yang menjadi sumber kekuatan di setiap langkah perjalanan akademisku.
3. Terimakasih untuk diri sendiri atas kerja kerja keras, dedikasi dan ketekunan dalam menyelesaikan studi ini. Terimakasih telah melalui semua tantangan, rintangan dan masa-masa sulit dengan penuh kesabaran dan semangat yang tak kenal menyerah . semoga skripsi ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar dan lebih bermakna dalam hidup saya.
4. Teruntuk seluruh dosen terkhusus prodi perbankan syariah yang selalu membimbing selama proses penyusunan skripsi ini
5. Orang yang sangat berpengaruh atas terselesainya skripsi ini Yogi Martha Kusuma, Gadis Nuria Afriani, Isma Wardiana, Halimahtussa'diah, Korniaty, Putri Suci Anjani, Nicken Diosi Utami, dan Oktalia Harva Reni. Terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan.
6. Teuntuk sahabat dan teman-teman seperjuangan angkatan 2020 terimakasih karena sudah saling menyemangati semoga sukses selalu.

## Abstrak

<b>Indah Mahalia (20631037)</b>	<b>Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Coffee Shop</i> di Rejang Lebong</b>
-------------------------------------	--

Kepuasan pelanggan menjadi faktor krusial dalam industri layanan seperti coffee shop, yang berkaitan erat dengan kualitas produk dan kemudahan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh pemanfaatan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop di Rejang Lebong. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel pelanggan yang berkunjung ke coffee shop yang dipilih secara acak. Pengujian data dilakukan menggunakan analisis regresi berganda untuk menilai pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pemanfaatan QRIS maupun kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menyoroti pentingnya integrasi antara inovasi teknologi pembayaran dan kualitas produk dalam meningkatkan pengalaman pelanggan di coffee shop. Implikasi manajerial dan rekomendasi untuk penelitian masa depan juga dibahas.

**Kata Kunci:** *QRIS, kualitas produk, kepuasan pelanggan, coffee shop, Rejang Lebong.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	
<b>HALAMAN PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO... ..</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
F. Tinjauan Kajian terdahulu .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Teori.....	14
1. Pembayaran Digital.....	14
2. Bentuk Pembayaran Digital .....	15
3. QRIS .....	18
4. Kualitas Produk.....	20
5. Kepuasan Pelanggan .....	22
B. Kerangka Pemikiran .....	24
C. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Populasi dan Sampel.....	28

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
C. Sumber Data .....	30
D. Instrumen Penelitian .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Temuan Hasil Penelitian .....	41
1. Gambaran umum responden .....	41
2. Analisis data .....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	47
c. Uji Regresi Berganda .....	48
d. Uji Hipotesis .....	50
1. Uji parsial .....	50
2. Uji Simultan .....	51
3. Uji Koefisien Determinasi.....	53
B. Pembahasan .....	54
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama-nama <i>coffee shop</i> .....	5
Tabel 3.1 Skala Litert .....	37
Tabel.4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan QRIS di <i>coffee shop</i> Rejang Lebong.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk <i>coffee shop</i> di Rejang Lebong.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan <i>coffee shop</i> di Rejang Lebong.....	46
Tabrl 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4.9 Uji T <i>coffee shop</i> di Rejang Lebong.....	50
Tabel 4.10 Uji F <i>coffee shop</i> di Rejang Lebong.....	52
Tabel 4.11 Uji R <sup>2</sup> <i>coffee shop</i> di Rejang Lebong .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	24
--------------------------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Majunya teknologi di bidang informasi, media, komunikasi dan informatika terjadi sangat pesat sehingga memiliki pengaruh pada sisi kebiasaan masyarakat.<sup>1</sup> Contohnya pada alat pembayaran, dahulu orang menggunakan uang kertas atau ATM sebagai alat pembayaran yang sah sekarang hanya dengan menggunakan handphone saja sudah bisa melakukan transaksi.<sup>2</sup> Hal ini menggantikan fungsi uang tunai menjadi non tunai.<sup>3</sup>

Masyarakat kini mulai mengandalkan kecanggihan teknologi digital untuk mendukung transaksi pembayaran nontunai yang lebih efisien karena tidak perlu membawa *cash* dalam jumlah banyak untuk melakukan transaksi yang bernilai besar. Selain itu juga transaksi dalam bentuk non tunai ini juga berguna untuk menghindari peredaran uang palsu yang sering terjadi di lingkungan masyarakat serta untuk menghindari aksi kejahatan seperti pencurian dan perampokan.<sup>4</sup>

Kemunculan beberapa inovasi keuangan digital sangat beragam demi terciptanya kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi agar lebih modern dan efisien. Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Indonesia adalah *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS adalah standar pembayaran aplikasi uang elektronik, dompet elektronik dan mobile banking

---

<sup>1</sup>Rendy Amy Saputra, Pengaruh Pemanfaatan, Kegunaan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Customer UMKM di Kota Pontianak, *Seminar Nasional Corisindo*, 2022, hal. 492

<sup>2</sup>Adbert Juan and Lilik Indrawati, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS, *K&K Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 2023, hal. 314

<sup>3</sup>Purnama Ramadani Silalahi (dkk), Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 1, No. 2, 2022, hal. 122

<sup>4</sup>Ayu Indriani (dkk), Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Penjualan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan), *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol. 5, No. 3, 2023, hal. 1482

yang aktif di 1 Januari 2020.<sup>5</sup> Setiap penyelenggara sistem pembayaran melalui uang elektronik wajib menyertakan *Barcode* yang berbasis QRIS dikarenakan penggunaan QRIS sebagai standar pembayaran uang elektronik di Indonesia sudah diatur di dalam ketentuan BI dalam PADG N.21/18/2019 Tentang implementasi pembayaran melalui QRIS sebagai standar internasional.

Pengguna QRIS semakin berkembang sejak QRIS mulai efektif digunakan yaitu pada awal 2020, hal ini berdasarkan pernyataan dari Mirza Adityaswara selaku Direktur Utama Lembaga Perbankan Indonesia periode tahun 2020-2023 mengatakan “Tahun 2020 ada 124 juta transaksi menggunakan QRIS dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 375 juta transaksi.”<sup>6</sup>

Sasaran dari aplikasi QRIS ini adalah untuk para pelaku ekonomi.<sup>7</sup> QRIS berpotensi dapat membantu meningkatkan penjualan. Penjualan merupakan bagian penting yang menjadi salah satu fokus penjual untuk ditingkatkan dengan memperhatikan nilai manfaat dan kepuasan pelanggan..

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran ini juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Adapun kelebihan dari memanfaatkan QRIS adalah tidak ada minimal transaksi, membayar sesuai nominal yang dibelanjakan, lebih praktis, aman serta bisa menghindari peredaran uang palsu. Sedangkan untuk kekurangan QRIS yaitu maksimal transaksi sebesar 10 juta rupiah, sinyal yang tidak stabil serta kuota yang bisa habis kapan saja.<sup>8</sup>

Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Malik dan Siti

---

<sup>5</sup>Purnama Ramadani Silalahi (dkk), Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol.1, No.2, 2022, hal.122”

<sup>6</sup>Adbert Juan and Lilik Indrawati, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS, *K&K Jurnal Manajemen*, Vol.2, No.1, 2023, hal.314

<sup>7</sup>Euricho Guterres Mindo Nainggolan (dkk), Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar, *Manajemen : Jurnal Ekonomi USI*, Vol 4, No.1, 2022, hal.24

<sup>8</sup>Rizky Septiana Abdul Razak, Trend Keamanan Transaksi Non-Tunai Menggunakan QRIS Pada UMKM, 2023

mengatakan kualitas produk memiliki keterkaitan erat dengan kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya<sup>9</sup>. Dengan demikian, kualitas produk merupakan gabungan dari ciri dan karakteristik barang yang mampu memenuhi kebutuhan, mencakup keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan, dan atribut lain dari suatu produk. Apabila konsumen merasa puas dengan pembelian suatu produk, hal ini akan menghasilkan kesetiaan konsumen, mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang.<sup>10</sup>

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Azali, produk adalah suatu tawaran kepada konsumen, berupa barang atau jasa, yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan dapat digunakan atau dirasakan oleh pelanggan<sup>11</sup>. Kualitas produk sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono dan Chandra dalam Raysharie dkk mencakup kemampuan produk untuk memberikan hasil sesuai dengan harapan pelanggan, bahkan dapat melebihi harapan tersebut. Keberhasilan produk jasa dalam memenuhi harapan pelanggan, menurut Tjiptono dan Diana dalam Raysharie dkk, akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, dimana jika kualitas produk jasa kurang dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, sementara jika setara, pelanggan akan merasa puas.<sup>12</sup> Indikator kualitas produk, seperti Reliabilitas (Keandalan), Daya tahan (*Durability*), dan kesesuaian dengan spesifikasi telah diidentifikasi oleh Haris & Welsa. dalam Raysharie dkk.

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan, dan reparasi produk serta ciri-ciri

---

<sup>9</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Uniat* Vol.4 No.1 2019 Hal.176

<sup>10</sup>Nida Salma Fahriani and Intan Rike Febriyanti, Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar, *Optimal : Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol.2, No.3,2022, hal.3

<sup>11</sup> Azali, Pengaruh Kualitas Provider Telkomsel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Desa Ciluluk. *PROSIDING* No. 6 2023”

<sup>12</sup> Raysharie, Ananta, and Hawini, Pertimbangan Pelanggan: Membongkar Kepuasan Di Pasar Ponsel Kalimantan Tengahjimbé, *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis dan Ekonomi*, Vol.1 No.4 2023

lainnya, dijelaskan oleh Kotler dan Armstrong dalam Mahira dkk<sup>13</sup>. Peran kualitas produk dianggap penting, baik dari perspektif konsumen yang memiliki kebebasan untuk memilih tingkat mutu maupun dari perspektif produsen yang mulai memperhatikan pengendalian mutu untuk mempertahankan dan memperluas jangkauan pemasaran. Penilaian terhadap kualitas diukur berdasarkan pandangan pembeli terhadap mutu dan kualitas produk tersebut.<sup>14</sup>

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Azka dan Astuti, kualitas produk memiliki dua dimensi yang berpengaruh signifikan, yaitu tingkatan di mana pemasar harus cermat memilih tingkatan kualitas yang dapat memfasilitasi masuknya produk ke dalam pasar yang ditargetkan. Dimensi konsistensi melibatkan penerapan kualitas dan standar yang tinggi sebagai upaya konsistensi dalam penyediaan produk dengan kualitas terbaik.<sup>15</sup> Selanjutnya, Boyd, Walker, dan Larreche dalam Prita Saraswati mengidentifikasi delapan dimensi pengukuran kualitas produk, yang terdiri dari aspek-aspek seperti kinerja (*performance*), ciri khas produk (*features*), keandalan (*reability*), kesesuaian (*conformance*), ketahanan atau daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*serviceability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).<sup>16</sup>

Banyaknya bisnis yang bergerak dibidang produk yang serupa seperti cafe dan *coffee shop* membuat pelaku usaha di Rejang Lebong terus berinovasi demi memuaskan para pelanggan seperti menciptakan suasana yang nyaman dan menu-menu yang unik. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu barista *coffee shop* di Rejang Lebong yaitu April

---

<sup>13</sup>Mahira (dkk), "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome, *KORELASI : Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akutansi*, Vol.2,2021, hal.1270

<sup>14</sup>Muhammad Irfan Azka and Sri Rahayu Tri Astuti, 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, *Dipenogoro Journal of Management*, Vol.12,No.4,2023,hal.3

<sup>15</sup> Muhammad Irfan Azka and Sri Rahayu Tri Astuti, 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, *Dipenogoro Journal of Management*, Vol.12,No.4,2023,hal.

<sup>16</sup> Prita Saraswati (dkk), Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.14,No.1,2022, Hal.3

Yansyah, beliau mengatakan sudah ada sekitar 15-20 *coffee shop* yang berdiri di rejang lebong seperti Victroria Mini, Gulapahit , Juna, Cuan Coffee, Swasana, Kopicuii, Arah Sini, Unna, Satu Hal, Maroba, Pondasi, Serela, Kinikola, Nyatu, Sikola, Roadside Kopi Aceh, Titik Awal dan diantaranya ada 10 *coffee shop* yang sudah memanfaatkan QRIS. Berikut rincian *coffee shop* yang memanfaatkan QRIS.

**Tabel 1.1 Nama *Coffee shop***

No	Nama <i>coffee shop</i>	Alamat
1.	Victoria Mini	Jl. Iskandar Ong, Curup.
2.	Unna	Air Rambai, Curup.
3.	SwasaNa	Jl.Ahmad Yani No.46, Kampung Jawa, Curup.
4.	Sikola Coffee	Jl. Merdeka No 750 Kelurahan Pasar Baru (seberang GOR Curup), Curup.
5.	Pondasi	Jl. Kartini, Curup.
6.	Nyatu	Jl. Pramuka, Air Bang, Curup.
7.	Titik Awal	Jl. Iskandar Ong, Curup.
8.	Satu Hal	Air Rambai, Curup.
9.	Misyu	Jl.Merdeka, Tebing Benteng, Curup.
10.	Gula Pahit	Jl.M.H Thamrin, Air Rambai, Curup.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat di ketahui bahwa terdapat 10 *Coffee Shop* yang menggunakan QRIS untuk proses pembayaran.

Menurut Oliver, kepuasan pelanggan dianggap sebagai konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Semakin ketatnya persaingan, konsumen dihadapkan pada banyaknya alternatif produk, harga, dan kualitas yang bervariasi, mendorong mereka untuk selalu mencari nilai tertinggi di antara beberapa produk. Ketidakpuasan konsumen dapat timbul akibat kualitas yang rendah, yang tidak hanya mempengaruhi konsumen yang bersangkutan tetapi juga berdampak pada orang lain. Konsumen yang kecewa cenderung berbagi pengalaman buruknya dengan setidaknya 15 orang lainnya, dan dampaknya adalah calon pelanggan mungkin akan memilih pesaing sebagai *alternative*.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup>Oliver, R.L , A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of satisfaction decisions: *Jurnal of Marketing Research*, 17, 1980.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi pelaku usaha ini demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Kepuasan pelanggan tidak hanya bisa diraih dengan kualitas suasana dan menu yang unik saja namun ada faktor lain yang menjadi pendukung terpenuhinya kepuasan pelanggan yaitu kemudahan dalam bertransaksi.<sup>18</sup>

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah usaha yang terus dilakukan oleh pelaku ekonomi untuk meningkatkan keunggulan dalam persaingan usaha. Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk. Sementara pelanggan yang tidak puas cenderung menolak upaya untuk menciptakan hubungan yang lebih dekat dan kemungkinan tidak akan kembali untuk melakukan pembelian ulang.<sup>19</sup>

Tjiptono dalam Nida dan Rike, menyebutkan ada beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu layanan produk yang baik sesuai dengan selera pelanggan, harga yang sesuai dengan kualitas produk, promosi yang tepat sasaran, lokasi strategis, pelayanan yang memuaskan, fasilitas terbaik, dan suasana yang nyaman.<sup>20</sup>

Oleh karena itu, demi meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi para pelaku usaha memanfaatkan metode pembayaran secara digital. Didasarkan pada fakta bahwa sistem pembayaran digital semakin populer di Indonesia. Salah satu metode pembayaran digital yang berkembang pesat adalah *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*. Qris ini merupakan sebuah standar nasional untuk pembayaran digital melalui kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia.

Vania Shinta Syafila sudah pernah membahas ini dalam penelitian yang berjudul *menguji Pengaruh Pembayaran QRIS Berdaeraskan Model UTAUT Terhadap Kepuasan Konsumen saat Pandemi dalam Transaksi Pembayaran di coffee shop Yogyakarta pada tahun 2022*.

---

<sup>18</sup>Mulia Siregar , Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan, *Jurnal Diversita*,2021, hal.115

<sup>19</sup>Ayu Indriani (dkk),Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Penjualan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan), *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi Keuangan &Bisnis Syariah*, Vol. 5, No. 3,2023, hal. 1483

<sup>20</sup>Nida Salma Fahriani and Intan Rike Febriyanti,Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar, *Optimal : Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol.2, No.3,2022, hal.4

Hasil Penelitian ini bahwa penggunaan pembayaran QRIS dapat membuat orang-orang tertarik untuk mencoba dan menggunakannya.<sup>21</sup> Berikutnya pada penelitian yang dilakukan Anastasia Anggi Palupi pada tahun 2021 menguji pengaruh literasi keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di kecamatan Beji dan Sukmajaya kota Depok. Hasilnya menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan QRIS pada pelaku UMKM.

Bila dikaji lebih mendalam dari penelitian terdahulu dan data diatas menunjukkan bahwa pembayaran digital menggunakan QRIS itu memudahkan transaksi namun karena kurangnya informasi dan kebiasaan para pelanggan maka pelanggan lebih nyaman menggunakan uang tunai.

Fenomena diatas menarik untuk dilakukan penelitian di Rejang lebong mengenai kepuasan para pelanggan dalam menggunakan sistem pembayaran digital yaitu QRIS. Oleh karena itu dengan latar belakang yang sudah di jelaskan diatas maka peneliti memilih judul “ **Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* di Rejang Lebong**”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pemilik *coffee shop* di Rejang Lebong untuk mengetahui sejauh mana penggunaan QRIS dan Kualitas Produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan peneliti lain yang tertarik untuk melanjutkan penelitian tentang pengaruh teknologi dalam dunia bisnis.

---

<sup>21</sup>Vania Shinta Syafila, *Pengaruh Pembayaran QRIS Berdasarkan Model UTAUT Terhadap Kepuasan Konsumen saat Pandemi dalam Transaksi Pembayaran di Coffee Shop Yogyakarta*. Di Yogyakarta( skripsi fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia,2023, Hal. 92-93. Diakses pada tanggal 8 mei 2023 , pukul 10.29 wib, tersedia pada situs <https://dspace.uii.a.id/>

## **B. Identifikasi Masalah**

Dengan melihat latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan QRIS yang kurang optimal.
2. Potensi ketidaksesuaian antara kualitas produk yang ditawarkan dan harapan pelanggan.
3. Adanya perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terkait pemanfaatan QRIS dan kualitas produk.

## **C. Batasan Masalah**

1. Penelitian ini akan difokuskan pada *coffee shop* yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di Rejang Lebong.
2. Penelitian ini hanya akan membahas pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*
3. Penelitian ini hanya akan membahas pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*

## **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap Kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*?

## **E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong

3. Untuk mengetahui pengaruh QRIS dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi instansi

Penelitian ini dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta dapat menjadi referensi bacaan bagi pelaku usaha.

- b. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti terkait dengan pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman yang dapat membantu peneliti memahami tentang penggunaan QRIS dalam praktik sehari-hari dan kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

- b. Bagi akademik

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan bacaan untuk menambah wawasan

## F. Tinjauan Kajian terdahulu

1. **Skripsi Vania Shinta Syafila (19312025) "Pengaruh Pembayaran QRIS Berdasarkan Model UTAUT Terhadap Kepuasan Konsumen saat Pandemi dalam Transaksi Pembayaran di Coffee Shop Yogyakarta " (2022)**

Masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor mengenai pengaruh *digital payment* QRIS terhadap kepuasan

konsumen saat pandemi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Hasil penelitian ini adalah bahwa penggunaan QRIS sangat cepat dan efisien, penggunaan QRIS dapat belajar dan lebih terampil dan menggunakan sistem informasi baru, penggunaan QRIS dapat membuat orang tertarik untuk mencoba dan menggunakannya, penggunaan QRIS juga menyenangkan untuk digunakan karena lebih aman dari pada menggunakan uang tunai. Namun karena kebiasaan orang-orang yang selalu menggunakan uang tunai dalam bertransaksi maka mereka menganggap bahwa penggunaan QRIS ini kurang praktis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Vania peneliti akan membahas kembali tentang pengaruh pemanfaatan QRIS di masa sekarang dan tidak berdasarkan model UTAUT melainkan hanya berdasarkan indikator kepuasan saja.

**2. Skripsi Veby Yanti Hutabra (1801270028) “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen (Studi Kasus UKM Kota Medan)” (2022)**

Penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan produsen (studi kasus UKM kota Medan). Identifikasi Masalah dari penelitian ini adalah kurangnya pengetahuan tentang QRIS bagi para UKM, Kurangnya Transaksi UKM menggunakan QRIS di Kota Medan, dan Adanya kendala jaringan pada saat melakukan transaksi menggunakan QRIS. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini ialah UKM kuliner yang ada di Kota Medan dengan jumlah sampel sebanyak 40, teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability dengan menggunakan sampling jenuh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen, dimana nilai t

hitung sebesar 2,427 lebih besar dari nilai t tabel 2,306 ( $2,427 > 2,306$ ), dan nilai signifikansi sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05 ( $0,041 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya adanya pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen. Produsen ialah individu atau sekelompok orang yang melakukan produksi untuk menghasilkan barang atau jasa. Produsen bisa disebut juga sebagai pelaku usaha, dimana mereka melakukan usaha yang dapat menghasilkan keuntungan, sedangkan UKM merupakan usaha yang memberikan kontribusi besar terhadap perkembangan ekonomi di Indonesia, dimana Indonesia memiliki banyak UKM yang tersebar di seluruh Indonesia, UKM juga menjadi wadah bagi masyarakat untuk mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan ekonominya.

**3. Skripsi Rahmatunnisa (202105020201) “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Pengguna QRIS Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam” (2023)**

Penelitian ini dilatar belakangi mengurangi penyebaran virus atau bakteri pada uang tunai dengan adanya metode pembayaran digital akan memudahkan dan bermanfaat dalam hal bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko pengguna QRIS terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan religiusitas sebagai variabel moderasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif pengumpulan data melalui kuesioner dianalisis menggunakan PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS.

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1 dengan sampel 120 responden. Teknik pengambilan sampel dengan nonprobability

sampling dengan jenis teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian yaitu kemudahan penggunaan, manfaat, risiko serta religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sedangkan untuk variabel moderasi religiusitas memperlemah pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko tetapi memperkuat pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin A. Yani 1. Berdasarkan hasil temuan maka diharapkan nasabah bank syariah Indonesia kc Banjarmasin A. Yani 1 untuk lebih mengetahui lagi akan kemudahan penggunaan, manfaat serta risiko dari sebuah produk di bank syariah indonesia. Kemudian bagi peneliti selanjutnya disarankan mengambil responden dari nasabah bank syariah lainnya dengan jumlah populasi yang beragam.

**4. Jurnal Mahira, Prasetyo Hadi, Heni Nastiti “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome” (2021)**

Masalah dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Indihome. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer. Hasil penelitian ini adalah Kualitas produk secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan Indihome, yang berarti bahwa aspek-aspek seperti reliabilitas, daya tahan, dan kesesuaian dengan spesifikasi pada produk Indihome memiliki dampak yang signifikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian diatas maka peneliti akan membahas kembali tentang pengaruh kualitas produk di *coffee shop*.

**5. Jurnal Vinia Winda Ramadhani dan Arman “Pengaruh Daftar Menu Sistem Barcode dan Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Toffee Airlangga” (2023)**

Masalah dalam penelitian ini adalah untuk memperhatikan risiko dan kelemahan penggunaan QRIS dalam pembayaran elektronik. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* terhadap responden pelanggan restoran yang menggunakan barcode dan daftar menu sistem pembayaran QRIS. Penelitian ini mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yang merupakan pelanggan restoran. Hasil penelitian ini Variabel Daftar Menu Sistem Barcode berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula dengan variabel pembayaran QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian di atas maka peneliti akan membahas kembali tentang pengaruh pemanfaatan QRIS di *coffee shop* Rejang Lebong.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pembayaran Digital

Pembayaran digital, yang merupakan salah satu bentuk pembayaran non-tunai atau *electronic money (e-money)*, telah dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia, yang sebelumnya banyak menggunakan uang tunai untuk berbelanja. Peranan uang tunai sebagai alat pembayaran telah digeser oleh kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran, menuju pembayaran non-tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Umumnya, pembayaran non-tunai dilakukan melalui transfer antar bank atau transfer intra bank melalui jaringan internal bank, bukan menggunakan uang sebagai alat pembayaran.<sup>1</sup>

Menurut McKinsey dan Company, sebuah konsultan manajemen global, teori pembayaran digital adalah konsep yang mengacu pada berbagai teknologi yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran.<sup>2</sup>

Keuntungan-keuntungan dalam melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan *digital payment* meliputi kemudahan dan praktisnya transaksi, tingkat keamanan yang lebih tinggi, kenyamanan dalam bertransaksi, kecepatan proses transaksi, serta kemampuan penggunaan untuk berbagai layanan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Nugrah Leksono Putri Handayani and Poppy Fitrijanti Soeparan, Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM, *Transformasi: Journal and Business Management*, Vol.1, No.3, 2022, hal 20-32

<sup>2</sup>Jefry Tarantang (dkk), Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia, *Jurnal Al Qardh*, Vol 4 , 2019

<sup>3</sup>Fani Alvionita Rangkuti, *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu*. Di Medan ( skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negri Sumatra Utara, 2021, Hal. 15

## 2. Bentuk Pembayaran Digital

Industri perbankan dan industri pembayaran telah diubah oleh teknologi seluler di era digital saat ini. Pembayaran sekarang dilakukan melalui aplikasi pemindahan uang, yang didukung oleh infrastruktur jaringan, peraturan, dan prosedur. Pembayaran dilakukan dalam bentuk uang elektronik (*e-money*), dompet elektronik (*e-wallet*), atau *QR Code*, dengan jenis pembayaran digital ini dapat dilakukan secara online maupun offline. Kehadiran transaksi pembayaran digital semakin digemari karena kenyamanan, ketersediaan layanan, diskon, dan *poin reward*, terutama dipengaruhi oleh *electronic word-of-mouth*, kepercayaan, persepsi risiko, pengalaman, manfaat, dan kemudahan penggunaan.<sup>4</sup> Berikut bentuk-bentuk pembayaran digital :

### a. Uang Elektronik (*e-money*)

Menurut Bank for International Settlements, *e-money* didefinisikan sebagai produk *stored-value* atau *prepaid* di mana catatan dana atau nilai yang tersedia untuk konsumen disimpan pada perangkat elektronik yang dimilikinya. Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018, disebutkan bahwa Uang Elektronik (*e-money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
4. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

---

<sup>4</sup>Aldilla Iradianty and Bayu Rima Aditya, Digital Payment: Prespektif Gender Dalam Pemilihan Jasa Pembayaran Digital, *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika (JBMI)*, Vol. 18, No.1, 2021, hal 35

Nilai Uang Elektronik adalah nilai uang yang disimpan secara elektronik pada suatu media server atau chip yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.<sup>5</sup>

Uang elektronik yakni *provider* memberikan uang elektronik kepada bank dalam bentuk kartu *chip* fisik. Contoh produknya antara lain *money* Bank Mandiri dan Flazz BCA.<sup>6</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa uang elektronik merupakan salah satu inovasi instrumen pembayaran yang muncul akibat dampak perkembangan teknologi yang semakin pesat, menggunakan media elektronik tertentu yang dimiliki konsumen, dan telah mendapat izin serta diatur dalam Peraturan Bank Indonesia.<sup>7</sup>

b. Dompet Eletronik (*e-wallet*)

*E-wallet* adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk menyimpan uang secara digital dan merupakan alat pembayaran yang sah. Transaksi keuangan melalui *e-wallet* dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan *smartphone*. Salah satu kelebihan dari *e-wallet* adalah kemampuannya untuk mengurangi peredaran uang palsu.<sup>8</sup>

Dalam Pasal 1 ayat 7 Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, dijelaskan bahwa dompet elektronik (*e-wallet*) adalah layanan elektronik yang digunakan untuk menyimpan

---

<sup>5</sup>Widya Desita and Gst.Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, Pengaruh Persepsi Kemanfaatam, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko, Promosi Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompet Eletronik ( E-wallet), *Jurnal Akuntansi Profesi*:Vol 13, No. 1, 202 hal 116

<sup>6</sup>Ni Made Mila Rosa Desmayani and I Gusti Agung Indrawan, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty dalam Menggunakan Uang Eletronik Berbasis Server, Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol.10 , No 1, 2022 hal 27”

<sup>7</sup>Edmira Rivani and Eddo Rio, Penggunaan Uang Elektronik Pada Masa Pandemi COVID-19: Telaah Pustaka *Kajian*: Vol. 26, No 1, 2021 hal 75-89

<sup>8</sup>Widya Desita and Gst.Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, Pengaruh Persepsi Kemanfaatam, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko, Promosi Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompet Eletronik ( E-wallet), *Jurnal Akuntansi Profesi*:Vol 13, No. 1, 2022, hal. 118

data atas instrumen pembayaran seperti kartu atau uang elektronik, yang juga dapat menampung dana untuk keperluan pembayaran.<sup>9</sup>

Perkembangan *e-wallet* beriringan dengan perkembangan *e-commerce* dan *marketplace* di Indonesia, contohnya seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan Bukalapak. Berbagai macam dompet elektronik (*e-wallet*) telah menyebar ke masyarakat umum dan dikenal luas oleh masyarakat, termasuk Shopeepay, Ovo, Go-Pay, Dana, Link-Aja, dan I-Saku.<sup>10</sup>

c. *QR Code*

Menurut Várallyai, *QR Code* adalah jenis barcode dua dimensi yang dapat dibaca menggunakan pembaca *QR Code* atau kamera pada *smartphone* dengan aplikasi *QR Reader*. Menurut Rahaman, *QR Code* memiliki kemampuan untuk mengubah apa pun menjadi informasi yang dapat diakses dengan cepat. *QR Code* juga memiliki kemampuan untuk menyimpan data dan informasi di dalamnya.<sup>11</sup>

Penggunaan sistem pembayaran *QR Code* saat ini menjadi populer. Brand-brand ternama sudah mulai digunakan kode QR. Bahkan UMKM kini menjadi target bagi penyedia layanan *Mobile Payment*. Hal ini terbukti dengan maraknya UMKM yang menyediakan layanan pembayaran online terutama berbasis *QR Code*.<sup>12</sup>

*QR Code* atau *Quick Response Code* adalah sebuah gambar yang menyimpan informasi berupa kode atau serial

---

<sup>9</sup>Laila Bernadya Sari (dkk), Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, serta Kemudahan pada Keputusan Pemanfaatan Dompet Elektronik Shopeepay, *Metik Jurnal*, Vo. 6 No. 1, 2022, hal. 60

<sup>10</sup>Tri Septy Lutpiana (dkk), Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Penggunaan E Wallet Shopeepay Mahasiswa Manajemen Universitas Nasional, *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Vol 4(6), 2023 hal 8962

<sup>11</sup>Vica Rahmadhani and Widya Arum, Literature Review Internet Of Think (IOT) : Sensor, Konektivitas dan QR Code, *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol.3 No.2, 2022 hal 575

<sup>12</sup>Ayatulloh Michael Musyaffi and Kayati, Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension, *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, Vol.3, No.2 2020, hal. 163

number yang bertujuan untuk memberikan informasi di dalamnya tanpa harus mengetik atau mencari informasi tersebut. Fungsinya sama seperti *Bar Code*, tapi perbedaannya adalah jika *Bar Code* memiliki satu dimensi pindaian, *QR Code* memiliki dua dimensi pindaian. Hal ini membuat *QR Code* memiliki kemampuan untuk menampung informasi lebih banyak dari *Bar Code*. *QR Code* mampu menyimpan 7,089 angka, 4,296 alfanumerik, 2,965 bytes, 1,817 Kanji. Kapasitas data yang disimpan lebih banyak dari pada barcode karena dapat menyimpan informasi secara vertikal dan horizontal.<sup>13</sup>

### 3. QRIS

Alternatif metode pembayaran non-tunai secara lebih efisien diberikan oleh QRIS. Melalui penggunaan satu standar *QR Code*, penyedia barang dan jasa (*merchant*) tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari penerbit yang berbeda. QRIS sebagai standar pembayaran elektronik memberikan kemudahan dalam proses pembayaran, meminimalkan risiko kesalahan transaksi, dan memberikan pengalaman pembayaran yang lebih praktis bagi pelanggan.<sup>14</sup>

Proses kerja QRIS melibatkan persiapan yang minim dari pihak merchant. Tidak diperlukan banyak aplikasi pembayaran yang harus disiapkan, hanya perlu menyediakan satu QR Code di tokonya. QR Code tersebut kemudian dapat dipindai oleh konsumen menggunakan berbagai aplikasi pembayaran yang ada di smartphone mereka. Pada saat bertransaksi menggunakan QRIS, beberapa perangkat harus disiapkan. Pertama, diperlukan smartphone yang mampu melakukan pemindaian QR Code. Selain itu, paket data internet juga diperlukan untuk

---

<sup>13</sup>Budi Hartono and D Danang, Sistem Pemesanan dan Pembayaran Menggunakan Teknologi Quick Response Code (QR Code) Berbasis Web pada Kedai Cangkir Gubug, *Jurnal Manajemen Informatika & Teknologi*, Vol.1, No.2, 2021, hal.65

<sup>14</sup>I Wayan Arta Setiawan and Luh Putih Mahyuni, QRIS di Mata UMKM: Eksplorasi dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol.9, No. 10, 2020, hal.933

mendukung koneksi selama proses transaksi. Kemudian, aplikasi pembayaran seperti Link Aja, Gopay, OVO, DANA, dan ShopeePay harus diunduh dan diinstal di smartphone. Terakhir, pastikan bahwa terdapat saldo yang mencukupi dalam aplikasi pembayaran yang dipilih untuk melakukan transaksi yang diinginkan. Dengan menyediakan semua perangkat ini, proses bertransaksi menggunakan QRIS dapat dilakukan dengan lancar dan efisien.<sup>15</sup>

Kecepatan transaksi yang ditingkatkan dan keamanan dalam menggunakan QRIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, karena mereka dapat menikmati layanan pembayaran yang efisien dan modern. Namun, adopsi QRIS juga dapat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan infrastruktur teknologi di suatu daerah. Oleh karena itu, penting bagi *coffee shop* untuk memahami kebutuhan dan tingkat pemahaman pelanggan terhadap teknologi ini. Studi ini melibatkan faktor-faktor ini sebagai bagian dari analisis yang lebih luas terhadap kepuasan pelanggan di *coffee shop*, dengan harapan memberikan kontribusi pada peningkatan pemanfaatan QRIS dan meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan.<sup>16</sup>

Indikator menurut Davis untuk mengukur kemanfaatan mencakup peningkatan kinerja pekerjaan, dengan teknologi yang dapat meningkatkan produktivitas, membantu memperbaiki kinerja dan meningkatkan produktivitas individu dalam bekerja. Kemudahan dalam pekerjaan, yang terjadi melalui penggunaan teknologi yang membuat aktivitas menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, serta merasakan manfaat keseluruhan dari teknologi, di mana penggunaan teknologi memberikan

---

<sup>15</sup>Tri Yulianti and Tri Handayani, Pendampingan Penggunaan Aplikasi Digital QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pada UMKM, *Community development Journal*, Vol.2, No.3, 2021, hal.813

<sup>16</sup>Rika Agustin, 2023. *Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq. Jember

dampak positif yang signifikan terhadap pekerjaan atau aktivitas individu.<sup>17</sup>

#### 4. **Kualitas Produk.**

Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk merujuk pada kemampuan suatu produk untuk menunjukkan fungsinya, termasuk aspek keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan perbaikan produk, bersama dengan atribut lain yang melekat pada produk tersebut. Sementara itu, Wijaya mendefinisikan kualitas produk sebagai kombinasi dari semua karakteristik produk yang berasal dari upaya pemasaran, rekayasa produksi, dan pemeliharaan, sehingga menjadikannya barang atau produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas produk di *coffee shop* di Rejang Lebong memainkan peran sentral dalam membentuk pengalaman pelanggan.<sup>18</sup>

Aspek-aspek seperti rasa, presentasi, kebersihan, dan kemudahan dalam pemilihan menu menjadi elemen-elemen kunci yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas produk. Sebuah *coffee shop* yang menawarkan produk berkualitas dapat menciptakan daya tarik yang kuat bagi pelanggan dan membuka peluang untuk membangun loyalitas. Pengalaman positif dengan produk dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, dan pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia. Selain itu, kualitas produk juga berperan dalam menciptakan citra positif bagi *coffee shop*, yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap merek tersebut. Oleh karena itu, fokus pada aspek kualitas produk

---

<sup>17</sup> Fani Alvionita Rangkuti, *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu*. Di Medan ( skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negri Sumatra Utara, 2021

<sup>18</sup> Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Indeks

menjadi krusial dalam upaya meningkatkan daya saing dan mempertahankan pangsa pasar di industri *coffee shop*.

Kualitas produk merujuk pada kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil sesuai dengan harapan pelanggan, bahkan mampu melebihi ekspektasi. Jika produk atau layanan memiliki kualitas di bawah harapan pelanggan, kepuasan pelanggan menurun, sebaliknya, jika kualitas produk sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas.

Menurut Garvin dalam Tjiptono (2008), terdapat 8 indikator atau dimensi kualitas produk yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Indikator atau dimensi tersebut adalah:

- a. Kinerja (Performance) merupakan karakteristik operasi dan produk inti (core product) yang dibeli. Contohnya adalah kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam penggunaan.
- b. Fitur (Features) adalah karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Fitur bersifat pilihan atau opsi bagi konsumen. Fitur bisa meningkatkan kualitas produk jika pesaing tidak memilikinya.
- c. Keandalan (Reliability) adalah kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai. Contohnya adalah pengawasan kualitas dan desain, serta standar karakteristik operasional kesesuaian dengan spesifikasi.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance To Specification) adalah sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Contohnya adalah pengawasan kualitas dan desain. Standar karakteristik operasional merupakan kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk.

- e. Daya tahan (Durability) menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya, semakin awet produk tersebut, yang menunjukkan kualitasnya.
- f. Kemampuan (Serviceability) produk ditentukan atas dasar kemampuan diperbaiki lebih mudah, cepat, dan kompeten. Produk yang mampu diperbaiki menunjukkan kualitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang sulit diperbaiki.
- g. Estetika (Aesthetic) adalah daya tarik produk terhadap panca indera, seperti bentuk fisik, model atau desain yang artistik, warna, dan sebagainya.
- h. Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality) adalah persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Persepsi kualitas bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatannya.<sup>19</sup>

## 5. Kepuasan Pelanggan

Teori ini menjelaskan tentang pentingnya kepuasan pelanggan dalam mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan suatu bisnis. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan, serta dengan menyesuaikan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan di dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi positif pelanggan terhadap produk, pelayanan, dan suasana. Semakin baik kualitas layanan maka akan meningkat juga kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan

---

<sup>19</sup>Deviyanti M, *Pengaruh Label Halal Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Brand Kosmetik Wardah di Citra Cosmetic Sungguminasa*. di Makassar ( skripsi Konsentrasi Bisnis dan Perdagangan Internasional, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, 2021, Hal.41

dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban: sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Kepuasan pelanggan mencerminkan evaluasi positif pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima. Menurut Oliver pada tahun 1997, kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebagai respons kognitif dan afektif terhadap pengalaman konsumen, di mana pelanggan membandingkan harapan mereka dengan persepsi aktual mereka terhadap produk atau layanan. Menurut Tjiptono dalam Sahabuddin kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antar harapan dan kinerja. Sedangkan menurut Facikova dalam Sahabuddin kepuasan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi.<sup>20</sup>

Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan terhadap pemanfaatan QRIS dan kualitas produk *coffee shop* setelah menggunakannya.

Menurut Tjiptono, ada beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan: Tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

---

<sup>20</sup>Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran), *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol 3, Issue 3 ,2021, hal 106

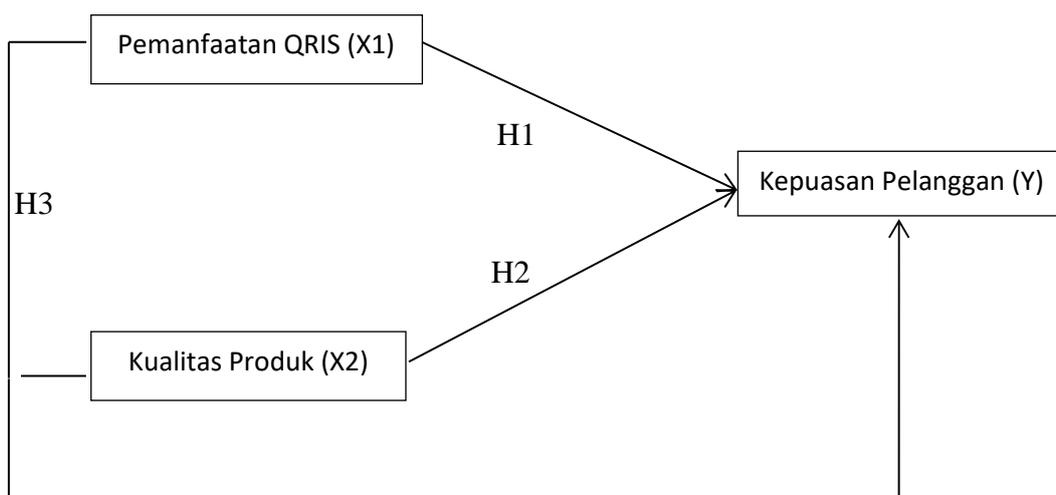
- b. Minat membeli kembali:Kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c. Kesiediaan merekomendasikan:Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarganya.<sup>21</sup>

Dalam teori kepuasan pelanggan, kepuasan dianggap sebagai faktor penting dalam mempengaruhi kesetiaan pelanggan.Oleh karena itu, para pelaku usaha berusaha untuk memperbaiki kualitas produk atau layanan mereka agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan mereka.

### B. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk serta pengaruh secara simultannya terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong dengan berpedeoman pada indikator kepuasan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Penelitian**



<sup>21</sup>Rina Sri Dewi,Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar. Di Makassar ( skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar,2019, hal 24”

Konsep penelitian ini merangkum dinamika hubungan antara pemanfaatan QRIS, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan di coffee shop di Rejang Lebong. Pemanfaatan QRIS diidentifikasi sebagai variabel independen yang dapat memiliki dampak langsung pada kualitas produk serta secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui perantara kualitas produk. Pada tingkat konseptual, pemanfaatan QRIS diukur oleh sejauh mana *coffee shop* mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi pembayaran QRIS. Kualitas produk dipahami sebagai karakteristik produk yang mencakup rasa, presentasi, dan kebersihan. Kepuasan pelanggan, sebagai variabel dependen, mencerminkan evaluasi positif pelanggan terhadap layanan dan produk *coffee shop*.

### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai peneliti terbukti melalui data yang terkumpul. Oleh karena itu, hipotesis merupakan kesimpulan yang mungkin benar atau mungkin salah, yang masih perlu diuji kebenarannya.

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah pemanfaatan QRIS (X1), kualitas produk (X2) dan kepuasan pelanggan *coffee shop* (Y). Berdasarkan uraian yang disebut ketika mengidentifikasi masalah tersebut, peneliti dapat mengajukan hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.

Pemanfaatan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah praktik yang melibatkan penggunaan QR Code sebagai metode pembayaran elektronik yang cepat dan efisien. QRIS memungkinkan transaksi non-tunai yang mudah dilakukan melalui pemindaian kode QR menggunakan aplikasi pembayaran di smartphone. Hal ini mempermudah pelanggan dan pedagang dalam melakukan transaksi tanpa perlu menggunakan uang tunai atau kartu fisik. Dengan

kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan QRIS, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam sistem pembayaran dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wildan Adinata, Elvira Rusylda, Heni Saraswati, dan Wahyu Menunjukkan bahwa QRIS sebagai alat pembayaran elektronik memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah yang artinya berpengaruh.<sup>22</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Vania Shinta Syafila Menunjukkan bahwa kegunaan pada pembayaran digital QRIS tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku pengguna.<sup>23</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis:

**H1: Terdapat pengaruh signifikan antara pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.**

## **2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.**

Kualitas produk merupakan atribut-atribut atau karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk, yang mencakup aspek-aspek seperti kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, kemampuan perbaikan, estetika, dan ketepatan kualitas yang dipersepsikan oleh konsumen. Dalam konteks penelitian, kualitas produk biasanya menjadi fokus untuk mengevaluasi kepuasan konsumen, loyalitas merek, dan kinerja bisnis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mirna Ayu Novia, Baharudin Semmaila dan Imaduddin menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan

---

<sup>22</sup>Wildan Adinata (dkk), Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah, *Bussines: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol.1, No.2, 2023, hal.106

<sup>23</sup>Vania Shinta Syafila, *Pengaruh Pembayaran QRIS Berdasarkan Model UTAUT Terhadap Kepuasan Konsumen saat Pandemi dalam Transaksi Pembayaran di Coffee Shop Yogyakarta*. Di Yogyakarta ( skripsi fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, 2023, Hal. 85

konsumen.<sup>24</sup>Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Megi Widya Ningsih, Bagus Handoko dan Rizky Putra Menunjukkan bahwa kualitas produk tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>25</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh hipotesis:

**H2: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong**

**3. Pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop*.**

Pemanfaatan QRIS dan kualitas produk berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. QRIS memberikan kemudahan dalam proses transaksi, sementara kualitas produk mencakup atribut-atribut yang memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian, kombinasi antara penggunaan QRIS yang efisien dan produk berkualitas dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu usaha atau layanan. Penggunaan QRIS yang mengalami kendala teknis atau produk dengan kualitas rendah berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu dalam penelitian ini diperoleh hipotesis:

**H3: Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong**

---

<sup>24</sup>Mirna Ayu Novia (dkk), Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Tata Kelola*, Vol.7, No.2,2020, hal.210

<sup>25</sup>Mugi Widya Ningsih (dkk), Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Pada Mahasiswa UnHar Pelanggan Marketplace Online), *Jamek: Jurnal Akuntansi Manajemen Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol.2, No.3,2022,hal.151

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian<sup>1</sup>. Menurut teori yang dikemukakan oleh Sugiyono dalam Shafira, objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, membentuk populasi, yang kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup> Dalam penelitian yang akan peneliti lakukan populasinya adalah seluruh pelanggan *coffee shop* yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di wilayah Rejang Lebong yang jumlahnya tidak diketahui.

##### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki populasi tersebut.<sup>3</sup> Menurut teori yang diajukan oleh Sugiyono dalam Shafira, bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dipandang sebagai sampel. Jika populasi besar dan tidak mungkin bagi peneliti untuk mempelajari semuanya karena batasan dana, tenaga, atau waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.<sup>4</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian kecil dari populasi yang akan dipilih secara acak. Penentuan besar sampel akan bergantung pada pengambilan sampel yang digunakan dan tingkat ketelitian yang diperlukan dalam analisis data. Menurut teori yang

---

<sup>1</sup>Riko Junaidi dan Febsri Susanti, Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat, hal.4

<sup>2</sup>Shafira Aulia Ramadhania (dkk), Pengaruh Digital Marketing an Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pengguna Gofood di Mojokerto saat pandemi Covid-19, *Soetomo Administration Reform Refiew*, Vol.1, No.1, 2022, hal.24

<sup>3</sup>Riko Junaidi dan Febsri Susanti, Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat, hal.4

<sup>4</sup>Shafira Aulia Ramadhania (dkk), Pengaruh Digital Marketing an Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pengguna Gofood di Mojokerto saat pandemi Covid-19, *Soetomo Administration Reform Refiew*, Vol.1, No.1, 2022, hal.24

dinyatakan oleh Sugiyono dalam bukunya, ukuran sampel yang dianggap tepat dalam penelitian dinyatakan berada dalam rentang antara 30 hingga 500.<sup>5</sup>Jika jumlah populasi penelitian tidak dapat dipastikan, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus cochrans sebagai berikut :

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

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

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ responden}$$

Keterangan:

- $n$  : Ukuran Sampel
- $z^2$  : Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5% = 1,96
- $p$  : Peluang benar sebesar 50%
- $q$  : Peluang salah sebesar 50%
- $e$  : Tingkat kesalahan penarikan sampel (*sampling error*), ditetapkan sebesar 10%

Menurut Sugiyono dalam Wina dan Chaerudin, ketika hasil perhitungan menghasilkan pecahan (misalnya 96,04), disarankan untuk membulatkannya ke atas. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini ditingkatkan menjadi 100 orang responden.<sup>6</sup>Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *non-probability sampling*.Teknik ini merupakan metode yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini akan dipilih sampel yang secara kebetulan

---

<sup>5</sup>Fahmi Fahrizal Pradianto (dkk), Pengaruh Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Rate 'Raja Tega' Balongpanggung Gresik, *JEBS*,Vol.1, No.1, 2023, hal. 107”

<sup>6</sup> Wina Almayanti dan Chaerudin, Pengaruh Mobile Banking E-Service Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA di Wilayah Karawang, *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol.9, No.2,2022, Hal.244

bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok sebagai sumber data. Teknik *non-probability sampling* ini meliputi *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*. Pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Metode ini adalah cara pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.<sup>7</sup>

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di seluruh *coffee shop* di Rejang Lebong yang sudah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Penelitian ini direncanakan untuk berlangsung selama periode yang cermat dan komprehensif, dengan estimasi waktu penelitian antara enam bulan atau lebih. Durasi ini akan mencakup fase pengumpulan data, analisis, interpretasi hasil, dan penyusunan laporan, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *coffee shop* di Rejang Lebong. Pengaturan waktu yang cermat ini diharapkan dapat memberikan ruang yang memadai untuk eksplorasi yang menyeluruh dan analisis yang mendalam.

## **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini merupakan data primer, yang merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer sering disebut sebagai data asli atau data baru yang selalu diperbarui. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei dengan mendistribusikan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi langsung responden yang telah dipilih sesuai kriteria yang ditetapkan. Metode ini dipilih untuk memastikan keakuratan dan kecepatan pengumpulan data serta memungkinkan peneliti untuk memberikan

---

<sup>7</sup>Mifta Erlistiani (dkk), Penerapan Model Pembelajaran SSCS (Search, Solve, Create and Share) Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa, *Jurnal PGSD*, 13(2), 2020, hal. 163

penjelasan langsung jika terdapat pertanyaan atau kebingungan dari responden terkait isi kuisisioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menjawab pertanyaan peneliti dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrument pengumpulan data dari penelitian ini dapat berupa kuisisioner atau survey yang diberikan kepada pelanggan *coffee shop* yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran di wilayah Rejang Lebong. Kuisisioner ini dapat berisi pertanyaan tentang pengalaman penggunaan QRIS, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan produk *coffee shop*, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan QRIS di *coffee shop* tersebut. Beberapa Indikator yang dapat diukur dalam kuisisioner tersebut antara lain:

##### **1. Pemanfaatan QRIS**

###### **a. Peningkatan Kinerja Pekerja**

**Peningkatan Produktivitas:** Penelitian ini akan mengukur sejauh mana penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan transaksi di *coffee shop*. Pertanyaan kuisisioner akan mengidentifikasi apakah QRIS membantu mempercepat proses pembayaran dan mengurangi waktu antrian.

**Perbaikan Kinerja:** Penelitian akan mengevaluasi apakah penggunaan QRIS meningkatkan pengalaman transaksi pelanggan, termasuk kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran.

## **b. Kemudahan dalam Pekerjaan**

**Kemudahan Penggunaan:** Penelitian akan mengukur bagaimana penggunaan QRIS mempengaruhi kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran. Ini termasuk penilaian apakah QRIS membuat transaksi lebih mudah dan user-friendly.

**Kecepatan Penyelesaian Pekerjaan:** Penelitian akan menilai apakah QRIS memungkinkan pelanggan menyelesaikan pembayaran mereka lebih cepat dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional.

## **c. Manfaat Keseluruhan dari QRIS**

**Dampak Positif:** Penelitian akan mengukur dampak positif yang dirasakan pelanggan dari penggunaan QRIS dalam transaksi mereka. Ini mencakup peningkatan kepuasan pelanggan dan persepsi mereka tentang modernitas coffee shop.

**Manfaat Keseluruhan:** Penelitian akan mengevaluasi persepsi pelanggan tentang manfaat keseluruhan yang diberikan oleh QRIS dalam pengalaman mereka bertransaksi di coffee shop.

## **2. Dimensi Kualitas Produk Menurut Garvin**

### **a. Kinerja (Performance)**

**Karakteristik Operasional:** Penelitian akan mengukur bagaimana pelanggan menilai kinerja produk (misalnya, kopi dan makanan) yang ditawarkan oleh coffee shop. Ini mencakup kecepatan penyajian, kualitas rasa, dan kenyamanan dalam mengonsumsi produk.

### **b. Fitur (Features)**

**Manfaat Tambahan:** Penelitian akan mengidentifikasi fitur tambahan dari produk atau layanan (misalnya, pilihan menu yang bervariasi, layanan Wi-Fi) yang dirasakan berguna oleh pelanggan dan apakah fitur-

fitur ini meningkatkan nilai produk dibandingkan dengan coffee shop lain.

**c. Keandalan (Reliability)**

**Kemungkinan Kerusakan:** Penelitian akan mengevaluasi frekuensi keluhan atau kegagalan produk (misalnya, rasa kopi yang tidak konsisten) dan apakah produk tersebut memenuhi harapan pelanggan dalam hal keandalan.

**d. Kesesuaian dengan Spesifikasi (Conformance To Specification)**

**Kesesuaian Kinerja:** Penelitian akan mengukur sejauh mana produk memenuhi spesifikasi yang dijanjikan oleh coffee shop dan apakah kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

**e. Daya Tahan (Durability)**

**Usia Produk:** Penelitian akan mengevaluasi daya tahan produk (misalnya, kualitas kopi yang tetap baik setelah beberapa waktu) dan apakah produk tersebut dianggap awet oleh pelanggan.

**f. Kemampuan Diperbaiki (Serviceability)**

**Kemudahan Perbaikan:** Penelitian akan mengukur kemudahan dan kecepatan penanganan keluhan atau perbaikan layanan jika terjadi masalah, serta kepuasan pelanggan terhadap layanan purna jual atau layanan pelanggan.

**g. Estetika (Aesthetic)**

**Daya Tarik Produk:** Penelitian akan mengukur daya tarik produk terhadap panca indera pelanggan, termasuk desain kemasan, penyajian produk, dan suasana coffee shop yang artistik.

#### **h. Ketepatan Kualitas yang Dipersepsikan (Perceived Quality)**

**Persepsi Kualitas:** Penelitian akan mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan produk coffee shop, yang dipengaruhi oleh faktor seperti harga, nama merek, dan reputasi coffee shop.

### **3. Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono**

#### **a. Kesesuaian Harapan**

**Kinerja Produk yang Diharapkan:** Penelitian akan mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini mencakup evaluasi apakah produk dan layanan coffee shop memenuhi harapan pelanggan.

#### **b. Minat Membeli Kembali**

**Kesediaan Pelanggan:** Penelitian akan mengukur kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau layanan coffee shop. Ini menunjukkan tingkat loyalitas pelanggan terhadap coffee shop tersebut.

#### **c. Kesiediaan Merekomendasikan**

**Rekomendasi Pelanggan:** Penelitian akan mengukur kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau layanan coffee shop kepada teman atau keluarga mereka. Ini mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap coffee shop.

Data juga dapat dikumpulkan melalui observasi langsung di *coffee shop*, seperti waktu yang dibutuhkan untuk memproses pembayaran dengan QRIS, jumlah pelanggan yang menggunakan QRIS dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya, interaksi antara pelanggan dan pihak

*coffee shop* dalam menggunakan QRIS serta pendapat pelanggan mengenai kualitas produk.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode penelitian yang teknik pengambilan datanya melalui pertanyaan tertulis atau lisan.<sup>8</sup> Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator kepuasan dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data tentang pengalaman penggunaan QRIS, persepsi pelanggan terhadap kemudahan penggunaan QRIS, manfaat penggunaan QRIS, kualitas produk di *coffee shop*, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan QRIS dan kualitas produk

Kuesioner tersebut berbentuk kuesioner tertutup, di mana responden akan diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan. Sumber kuesioner berasal dari indikator-indikator variabel yang dijelaskan dalam bentuk pertanyaan menggunakan skala Likert. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial. Kuesioner ini akan disusun menjadi 2 bagian yaitu bagian pertama akan diisi dengan pertanyaan tentang identitas responden dan bagian kedua akan diisi dengan pertanyaan tentang uji variabel-variabel penelitian dalam menggunakan skala likert.

Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang diukur diuraikan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan<sup>9</sup>. Setiap pertanyaan akan diberi 5 pilihan sebagai berikut.

---

<sup>8</sup>Izzul Islamy, Penelitian Survei Dalam Pembelajaran Dan Pengajaran Bahasa Inggris, *pasca sarjana pendidikan bahasa inggris, Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, 2020.

<sup>9</sup> Fani Alvionita Rangkuti, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu*. Di Medan ( skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2021.”

**Tabel 3.1 Skala Litert**

<b>Skala pengukuran</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**b. Observasi**

Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dimana kegiatan tersebut bersifat alami untuk menghasilkan fakta.<sup>10</sup> Observasi langsung dapat dilakukan di *coffee shop* untuk mengumpulkan data tentang waktu yang dibutuhkan untuk memproses pembayaran dengan QRIS, jumlah pelanggan yang menggunakan QRIS dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya, interaksi antara pelanggan dan pihak *coffee shop* dalam menggunakan QRIS serta kualitas produk di *coffee shop*

**c. Dokumentasi.**

Dokumentasi dapat dilakukan untuk mengumpulkan data tentang jumlah transaksi menggunakan QRIS, jumlah transaksi menggunakan metode pembayaran lainnya, data tentang pemanfaatan QRIS serta rekaman historis yang relevan mengenai kualitas produk di *coffee shop* dalam periode waktu tertentu.

**F. Teknik Pengolahan Data**

Teknik analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Data yang sudah

---

<sup>10</sup>zz,Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial,2021

diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

**a. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur hal ini akan menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Menurut Sugiyono uji validitas adalah suatu uji yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur.<sup>11</sup>Bila data variabel yang diteliti secara tepat maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid. Perhitungan teknik analisa data ini akan memanfaatkan SPSS.<sup>12</sup>

Dasar pengambilan keputusan :

$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

**b. Uji Reliabilitas**

Menurut Notoadmojo uji reliabilitas merupakan alat untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur atau indikator yang merupakan indikator dapat dipercaya atau diandalkan. Menurut Sugiyono uji reliabilitas berarti hal yang dapat dipercaya (tahan uji).<sup>13</sup>Jika jawaban dari responden itu relatif konsisten maka suatu kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel. Konsisten artinya jawaban dari responden tersebut stabil dari waktu ke waktu. Biasanya, sebelum melakukan uji reliabilitas data, dilakukan uji validitas data. Hal ini disebabkan oleh keharusan bahwa data yang akan diukur harus valid, dan setelah itu baru dilanjutkan dengan uji reliabilitas data. Namun, jika data yang diukur tidak valid, maka uji reliabilitas data tidak perlu dilakukan<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup>Sugiono, Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation, *Jurnal Keterampilan Fisik*, Vol.5, No.1, 2020. hal.55

<sup>12</sup>Siska Purwanti, Pengaruh Ketersediaan Sarana Belajar Daring Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas X IPS SMA Negeri 1 Ujung Batu ( skripsi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Islam Indonesia, 2021. hal.29

<sup>13</sup>Sugiono, Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation, *Jurnal Keterampilan Fisik*, Vol.5, No.1, 2020. hal.55

<sup>14</sup>Nilda Miftahul Janna, Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS, 2021

Adapun fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS (statistical product and service solutions)*. Program SPSS yang akan digunakan yaitu uji *statistic cronbach alpha*. suatu variable dikatakan reliable jika membrikan nilai cronbach alpha > 0,05.<sup>15</sup>

Dasar pengambilan keputusan :

Alpha >  $r_{tabel}$  = konsisten

Alpha <  $r_{tabel}$  = tidak konsisten

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono mendefinisikan bahwa analisis linier berganda digunakan untuk menyelidiki perubahan (naik turunnya) variabel terikat, ketika variabel bebasnya dimanipulasi atau nilainya dinaikkan atau diturunkan.

Sebagai dasar analisis, nilai koefisien regresi sangat menentukan hasil penelitian. Jika nilai koefisien  $\beta$  positif (+), dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh searah antara variabel bebas dan variabel terikat, di mana setiap kenaikan nilai variabel bebas akan menyebabkan kenaikan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai koefisien  $\beta$  negatif (-), dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang berlawanan antara variabel bebas dan variabel terikat, di mana setiap kenaikan nilai variabel bebas akan menyebabkan penurunan variabel terikat. perhitungan akan dilakukan dengan bantuan SPSS.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Tingkat Kepuasan

$X_1$  : Pemanfaatan QRIS

$X_2$  : Kualitas Produk

a : Konstanta

$\beta_1, \beta_2$ : Koefisien Regresi

e : *Error Term*

---

<sup>15</sup>Khaerunnisa, Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian mobil Merk Toyota Innova pada PT.Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto di Makassar. Di Makassar (skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar,2020. hal.35 ”

e. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan

Uji F melibatkan pengujian secara bersamaan apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi dalam ANOVA SPSS adalah  $< 0,05$ , maka secara bersamaan variabel independen memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Atau jika nilai F hitung  $> F$  tabel, maka secara bersamaan variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai F hitung  $< F$  tabel, maka secara bersamaan variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.<sup>16</sup>

2) Uji Parsial

Uji t (parsial) melibatkan pengujian terhadap masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Menurut Ghozali, dinyatakan bahwa uji statistik t menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan. Jika nilai signifikansi variabel independen dalam pengujian adalah  $< 0,05$ , maka secara parsial variabel Independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai t hitung  $> t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai t hitung  $< t$  tabel, maka

---

<sup>16</sup>Djuli Sjafei Purba and Vitryani Tarigan, "Analisis Tingkat Inflasi Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19, *Ekuihnomi: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol.3, No.1, 2021, hal.6.

secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.<sup>17</sup>

### 3) Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa eratnya hubungan antara variabel bebas Pemanfaatan QRIS (X1), kualitas produk (X2) dengan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).

Menurut Ghozali, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Rentang nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Jika nilai R<sup>2</sup> kecil, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, jika nilai R<sup>2</sup> mendekati satu, ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Djuli Sjafei Purba and Vitryani Tarigan, "Analisis Tingkat Inflasi Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19, *Ekuionomi: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol.3, No.1, 2021, hal.6

<sup>18</sup>Nella Fanitawati, *Pengaruh Tingkat Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bagi Konsumen di Dapur Putih Café Metro*, (skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri Metro), 2020

## BAB IV

### Temuan Penelitian dan Pembahasan

#### A. Temuan Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran umum responden

Pada penelitian ini para responden yang digunakan yaitu para pelanggan *coffee shop* Rejang Lebong terutama yang menggunakan QRIS. Proses dari pembagian lembar kuisisioner hingga kembalinya kuisisioner ke peneliti selama kurang lebih 1 bulan Adapun hasilnya adalah sebagai berikut.

Pada hasil pengumpulan data sebanyak 100 kuisisioner yang disebarkan kepada responden, dari 100 kuisisioner yang disebar, 100 kuisisioner yang kembali dan 100 kuisisioner yang memenuhi syarat yaitu sebagai pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Bagian awal memaparkan terlebih dahulu informasi mengenai gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berikut ini penjelasan masing-masing pelanggan, yaitu :

##### a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun data dan presentase berdasarkan jenis kelamin responden pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

#### **Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	50	50 %
Perempuan	50	50 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data diolah, tahun 2024

Pada hasil data tabel 4.1 menunjukkan hasil klasifikasi responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden 50 adalah laki-laki dengan presentase 50 % dan 50 adalah perempuan dengan

presentase 50 %. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini seimbang.

**b.** Identitas responden berdasarkan usia

Berikut adalah data dan presentase berdasarkan usia pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong, yaitu :

**Tabel 4.2**

**Klasifikasi Responden Berdasarkan usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
17	2	2 %
20	17	17 %
21	17	17 %
22	12	12 %
23	17	17 %
24	30	30 %
25	5	5 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data diolah, tahun 2024

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 17 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 2 %. Sebanyak 17 orang usia 20 tahun dengan presentase 17 %. Sebanyak 17 orang usia 21 tahun dengan presentase 17 %. Kelompok usia 22 tahun sebanyak 12 orang dengan presentase 12 %. Sebanyak 17 orang usia 23 tahun dengan presentase 17 %. Kelompok usia 24 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 30 %. Kelompok usia 25 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase 5 %. Hal ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu berusia 24 tahun.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**

**Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Apoteker	2	2 %
Barista	1	1 %
BUMN	1	1 %
Guru	2	2 %
Honorer	14	14 %
Ibu Rumah Tangga	2	2 %
Karyawan Swasta	3	3 %
Kejaksaan	1	1 %
Kreator Video	1	1 %
Mahasiswa	22	22 %
Mahasiswi	29	29 %
Pelajar	2	2 %
Photografer	1	1 %
Polisi	1	1 %
Staf KPU	2	2 %
Wiraswasta	16	16 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : data diolah, tahun 2024

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 2 orang dengan presentase 2 % memiliki pekerjaan sebagai apoteker. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1 % memiliki pekerjaan sebagai barista. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1 % memiliki pekerjaan di BUMN. Sebanyak 2 orang dengan presentase 2 % memiliki pekerjaan sebagai guru. Sebanyak 14 orang dengan presentase 14 % memiliki pekerjaan sebagai honorer. Sebanyak 2 orang dengan presentase 2 % memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. .Sebanyak 3 orang dengan presentase 3 % memiliki pekerjaan sebagai ibu karyawan

swasta. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1 % memiliki pekerjaan di kejaksaan. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1 % memiliki pekerjaan sebagai kreator video. Sebanyak 22 orang dengan presentase 22 % masih berstatus mahasiswa dan 29 orang mahasiswi dengan presentase 29 % serta 2 orang pelajar dengan presentase 2 %. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1 % memiliki pekerjaan sebagai fotografer. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1 % memiliki pekerjaan sebagai polisi. Sebanyak 2 orang dengan presentase 2 % memiliki pekerjaan sebagai staf KPU. Sebanyak 16 orang dengan presentase 16 % memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta. Hal ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi.

Pada penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan skala penelitian yang diukur dengan skor 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

## **2. Analisis data**

### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk menilai sejauh mana akurasi dan ketepatan suatu alat pengukur dalam menjalankan fungsinya, baik itu dilakukan secara manual maupun menggunakan komputer. Pada dasarnya, uji validitas digunakan untuk menentukan apakah sebuah kuesioner valid atau tidak. Validitas kuesioner dapat ditunjukkan dengan adanya hubungan yang kuat antara setiap pernyataan yang terdapat di dalamnya. Tingkat keterkaitan antara pernyataan-pernyataan ini sering kali tercermin dalam korelasi jawaban di antara mereka. Pernyataan

yang tidak memiliki korelasi tinggi dengan pernyataan lainnya dianggap tidak valid..<sup>1</sup>

Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dapat dinyatakan di terima atau valid. Penelitian ini menggunakan nilai signifikansi 0,05 atau sig 5% dan r tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $r=0,05$  ( $100-2=98$ ) jadi  $r=0,1966$ .

Hasil uji validitas terhadap pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Pemanfaatan QRIS *coffee shop* di Rejang Lebong dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji validitas**  
**Variabel Pemanfaatan QRIS di *coffee shop* Rejang Lebong**  
**(X1)**

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,21522	0,1966	Valid
X1.2	0,25998	0,1966	Valid
X1.3	0,4033	0,1966	Valid
X1.4	0,5509	0,1966	Valid
X1.5	0,19937	0,1966	Valid
X1.6	0,27868	0,1966	Valid
X1.7	0,48233	0,1966	Valid
X1.8	0,39575	0,1966	Valid
X1.9	0,51304	0,1966	Valid
X1.10	0,24631	0,1966	Valid

Sumber : pengelolaan data SPSS 21.0,2024

Berdasarkan hasil pengelolaan data uji validitas pada tabel 4.4, variabel pemanfaatan QRIS *coffee shop* di Rejang Lebong

---

<sup>1</sup> Meza Lestari, *Pengaruh Atribut Produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Curup*. Di Curup (skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2021, Hal.67

diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan demikian masing-masing pernyataan dalam angket untuk variabel  $X_1$  dinyatakan valid.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji validitas**

**Kualitas Produk *coffee shop* di Rejang Lebong (X2)**

Item	r Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,231166	0,1966	Valid
X2.2	0,40679	0,1966	Valid
X2.3	0,41324	0,1966	Valid
X2.4	0,300848	0,1966	Valid
X2.5	0,541811	0,1966	Valid
X2.6	0,558544	0,1966	Valid
X2.7	0,511096	0,1966	Valid
X2.8	0,306966	0,1966	Valid
X2.9	0,346787	0,1966	Valid
X2.10	0,511096	0,1966	Valid

Sumber : pengelolaan data SPSS 21.0,2024

Berdasarkan hasil pengelolaan data uji validitas pada tabel 4.5, variabel kualitas produk *coffee shop* di Rejang Lebong diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan demikian masing-masing pernyataan dalam angket untuk variabel  $X_1$  dinyatakan valid.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji validitas**

**Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong (Y)**

Item	r Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,290615	0,1966	Valid
Y.2	0,49655	0,1966	Valid
Y.3	0,337333	0,1966	Valid
Y.4	0,303865	0,1966	Valid

Y.5	0,419315	0,1966	Valid
Y.6	0,51434	0,1966	Valid
Y.7	0,423566	0,1966	Valid
Y.8	0,477647	0,1966	Valid
Y.9	0,268893	0,1966	Valid
Y.10	0,320762	0,1966	Valid

Sumber : pengelolaan data SPSS 21.0,2024

Berdasarkan hasil pengelolaan data uji validitas pada tabel 4.6, variabel kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan demikian masing-masing pernyataan dalam angket untuk variabel  $X_1$  dinyatakan valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas pada sebuah instrumen penelitian merupakan proses yang digunakan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dianggap reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini menggunakan Alpha Cronbach sebagai metodenya. Apabila suatu variabel menunjukkan nilai Alpha Cronbach  $> 0.60$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dianggap reliabel atau konsisten dalam pengukuran. Uji Reliabilitas masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur Pemanfaatan QRIS, kualitas produk dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics 21*. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Standart Cronbach Alpha	Keputusan
Pemanfaatan	.741	0,60	Reliable

Qris (X1)			
Kualitas Produk (X2)	.776	0,60	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	.739	0,60	Reliable

Sumber : pengelolaan data SPSS 21,2024

Berdasarkan dari hasil koefisien *cronbach's alpha* diatas nilai ketiga variabel lebih besar (>) dari 0,60. Maka Kesimpulannya dari semua item pernyataan baik itu variabel independen dan dependen yaitu reliabel.

**c. Analisis Regresi Berganda**

Uji regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *coffee shop* di Rejang Lebong dan sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.847	2.846		1.352	.180
Pemanfaatan_Qris(X1)	.828	.061	.804	13.510	.000
Kualitas_Produk(X2)	.056	.051	.066	1.101	.274

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

sumber : pengelolaan data SPSS 21,2024

Dari tabel 4.10 dapat diketahui hasil analisis analisis regresi diperoleh signifikansi pada *alpha* 5 % untuk konstanta 3.847 dan variabel variabel pemanfaatan QRIS sebesar 0.828, dan variabel kualitas produk sebesar 0.056. adapun dapat ditentukan persamaan linear berganda penelitian sebagai berikut:

$$Y = 3.847 + 0.828 X_1 + 0.056 X_2 + 2.846$$

Dimana:

$X_1$  = Pemanfaatan QRIS

$X_2$  = Kualitas Produk

Y = Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21 dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- 1) Koefisien konstanta sebesar 3.847 yang mana menjadi besarnya pengaruh variabel bebas secara keseluruhan dengan variabel terikatnya.
- 2) Koefisien regresi pemanfaatan QRIS ( $X_1$ ) sebesar 0.828 yang mana menunjukkan bahwa setiap penambahan poin pemanfaatan QRIS ( $X_1$ ) maka akan meningkatkan kepuasan (Y) senilai 3.847. Nilai variabel pemanfaatan QRIS ( $X_1$ ) terhadap variabel (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel  $X_1$  maka semakin tinggi pula nilai variabel Y.
- 3) Koefisien regresi kualitas produk ( $X_2$ ) adalah sebesar 0.056, mengandung arti bahwa apabila penambahan satu point kualitas produk ( $X_2$ ) maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat sebesar 0.056. Nilai variabel pemanfaatan QRIS, terhadap variabel kepuasan (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel  $X_1$ , maka semakin tinggi pula nilai variabel Y.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan kriteria sebagai berikut :

- a. **Ho** : diterima apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  (tidak berpengaruh)
- b. **Ha** : diterima apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  (berpengaruh)

**Tabel 4.9**

**Uji T *coffee shop* di Rejang lebong**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.847	2.846		
Pemanfaatan_Qris(X1)	.828	.061	.804	13.510	.000
Kualitas_Produk(X2)	.056	.051	.066	1.101	.274

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : pengelolaan data SPSS 21,2024

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa nilai T tabel di dapatkan dari rumus :

$$DF 1 = k \text{ (variabel bebas) } = 2$$

$$DF 2 = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97 = 1,984$$

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa :

- a)  $H_1$  = Terdapat pengaruh positif dan signifikan pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong. Berdasar perhitungan maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada variabel pemanfaatan QRIS sebesar  $13.510 > 1.985$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak.  $H_1$  diterima atau pemanfaatan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong dengan signifikan ( $0.000 < 0.05$ ).
- b)  $H_2$  = kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang lebong berdasarkan perhitungan maka  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Pada variabel kualitas produk sebesar  $1.101 < 1.985$ . nilai tersebut mendefinisikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Berdasarkan pandangan Tjiptono (2008) dalam bukunya "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima," ada beberapa alasan mengapa kualitas produk mungkin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Tjiptono menekankan bahwa dalam banyak industri jasa, termasuk *coffee shop*, kualitas layanan sering kali memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas produk itu sendiri. Pelanggan cenderung lebih menghargai pengalaman keseluruhan, seperti interaksi dengan staf, kecepatan layanan, dan kenyamanan tempat, daripada hanya kualitas produk yang ditawarkan. Selain itu, ekspektasi pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan. Jika ekspektasi terhadap kualitas

produk sudah terpenuhi, pelanggan mungkin tidak melihat variasi dalam kualitas produk sebagai faktor penentu kepuasan yang signifikan. Pengalaman holistik atau keseluruhan juga menjadi faktor kunci. Dalam konteks coffee shop, pelanggan menilai pengalaman mereka berdasarkan berbagai faktor tambahan seperti atmosfer, kebersihan, musik, dan fasilitas lainnya. Diferensiasi melalui layanan juga menjadi strategi penting dalam industri yang sangat kompetitif. Layanan yang unggul dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan kepuasan yang lebih tinggi, meskipun kualitas produknya serupa dengan pesaing. Oleh karena itu, berdasarkan pandangan Tjiptono, maka dapat disimpulkan bahwa ketidaksignifikanan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop Rejang Lebong dapat disebabkan oleh dominannya faktor layanan dan pengalaman keseluruhan yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## 2) Uji Simultan

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel X secara bersama-sama menjelaskan variabel Y. Hipotesis pada penelitian ini adalah pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong. Menentukan taraf signifikan :

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

a)  **$H_0$**  : secara bersama-sama atau simultan tidak ada pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

b) **Ha** : secara bersama-sama atau simultan ada pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong

Dasar pengambilan keputusan pada Uji F Simultan (Regresi Linear Berganda) adalah sebagai berikut: Jika nilai Sig. < 0,05, maka artinya variabel independen (X) secara simultan mempengaruhi variabel dependent (Y). Sementara itu, dalam menentukan keputusan berdasarkan nilai hitung dan tabel, apabila nilai Fhitung melebihi Ftabel (Fhitung>Ftabel), maka variabel independen (X) secara simultan memengaruhi variabel dependent (Y).

**Tabel 4.10**  
**Uji F *coffee shop* di Rejang lebong**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	445.519	2	222.760	102.024	.000 <sup>b</sup>
Residual	211.791	97	2.183		
Total	657.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

Sumber : pengelolaan data SPSS 21,2024

Berdasarkan hasil uji simultan F pada tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa nilai F tabel di dapatkan dari rumus :

$$DF 1 = k \text{ (variabel bebas) } = 2$$

$$DF 2 = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97 = 3.09$$

Maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3.09, berarti nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $102.024 > 3.09$ ) dengan sig. sebesar 0.000 artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak jadi kesimpulannya pemanfaatan QRIS dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

### 3) Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk menjelaskan ketepatan model menerangkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara presentase. Ketentuan untuk pengujian koefisien determinasi adalah semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruh terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini uji determinasi dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi yang di peroleh berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

#### **Uji $R^2$ *coffee shop* di Rejang lebong**

##### **Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.671	1.478

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : pengelolaan data SPSS 21,2024

Hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan R sebesar 0.823 dan R square sebesar 0.678 mengindikasikan bahwa variabel X1 (pemanfaatan QRIS) dan X2 (kualitas produk) berpengaruh sekitar 67.1% terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Ketika hasil uji koefisien determinasi menunjukkan angka seperti itu maka dapat disimpulkan bahwa sekitar 67.1% dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh seberapa banyak kita menggunakan QRIS dan seberapa baik kualitas produk yang kita tawarkan. Jadi semakin banyak kita menggunakan QRIS dan semakin baik kualitas produknya maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong, data yang diperoleh dalam penelitian tersebut diuji menggunakan uji validasi dan reliabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS terhadap semua variabel independen (X) dan dependen (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh data yang digunakan dan didapatkan dalam penelitian ini valid dan reliabel, yang dibuktikan dengan setiap nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai Cronbach alpha  $> 0,60$ .

Demikian juga dengan uji normalitas menggunakan sampel penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal hal ini dibuktikan dengan nilai signifikat pretest untuk uji normalitas dengan menggunakan one-sample kolmogorov-smirnov adalah  $0.051 > 0.05$ .

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai VIF untuk kedua variabel independen kurang dari 10 ( $1.067 < 10$ ) dan nilai Tolerance lebih besar dari 0.100 ( $1.067 > 0.100$ ).

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas hal ini dibuktikan dengan titik-titik menyebar secara acak dan baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Demikian pula hasil yang didapatkan untuk menjawab hipotesis pernyataan yang ada pada rumusan masalah diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh pemanfaatan QRIS terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Pemanfaatan QRIS di *coffee shop* Rejang Lebong menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji linear regresi berganda, nilai koefisien beta dari variabel pemanfaatan QRIS adalah 0.828, yang mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan QRIS berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Pengujian t secara parsial juga memperlihatkan bahwa nilai thitung sebesar 13.510 lebih besar dibandingkan ttabel sebesar 1.984, dengan tingkat signifikansi 0.000 ( $\text{sig} < 0.05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, pemanfaatan QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Menggunakan kerangka dari Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, ada dua indikator utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam konteks ini, persepsi kegunaan merujuk pada manfaat nyata yang dirasakan pelanggan dari penggunaan QRIS. Pelanggan merasa bahwa QRIS mempermudah dan mempercepat proses pembayaran, sehingga mereka tidak perlu membawa uang tunai. Hal ini meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan *coffee shop*.

Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. QRIS dianggap mudah digunakan, dengan proses pembayaran yang cepat dan sederhana. Pelanggan merasa nyaman dan tidak terbebani saat

menggunakan QRIS untuk transaksi mereka. Kemudahan ini mendorong pelanggan untuk terus menggunakan QRIS di masa depan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop di Rejang Lebong. Coffee shop di daerah tersebut disarankan untuk terus mempromosikan dan mengoptimalkan penggunaan QRIS, memastikan sistem berfungsi dengan baik, dan memberikan pengalaman pembayaran yang memuaskan bagi pelanggan. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka.

2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Pemanfaatan kualitas produk dalam coffee shop di Rejang Lebong menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji linear regresi berganda, nilai koefisien beta untuk variabel kualitas produk (X2) adalah 0.056. Hasil uji t parsial memperlihatkan bahwa nilai thitung sebesar 1.101 lebih kecil daripada ttabel sebesar 1.985, dengan tingkat signifikansi 0.274 (sig > 0.05). Artinya, secara parsial, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, jika kita telaah lebih dalam dengan menggunakan delapan dimensi kualitas produk yang diusulkan oleh Garvin dan diuraikan oleh Tjiptono (2008), kita dapat memahami berbagai aspek kualitas produk tersebut.

Pertama, kinerja (performance) produk merujuk pada seberapa baik produk tersebut berfungsi sesuai dengan tujuan utamanya. Dalam konteks coffee shop, kinerja mencakup rasa, aroma, dan konsistensi kopi yang disajikan. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk secara keseluruhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kinerja tetap menjadi aspek penting yang memengaruhi pengalaman pelanggan.

Kedua, fitur (features) produk mencakup karakteristik tambahan yang melengkapi fungsi dasar produk, seperti variasi menu kopi, tambahan topping, atau pilihan ukuran cangkir. Fitur-fitur ini bisa memberikan nilai tambah bagi pelanggan, meskipun dalam penelitian ini tidak terlihat pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Ketiga, keandalan (reliability) produk berkaitan dengan konsistensi kinerja produk dari waktu ke waktu. Pelanggan mengharapkan kopi yang mereka pesan memiliki kualitas yang sama setiap kali mereka datang. Keandalan ini penting, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor ini mungkin tidak cukup kuat untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan di coffee shop Rejang Lebong.

Keempat, kesesuaian (conformance) mengacu pada sejauh mana produk memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Misalnya, apakah kopi yang disajikan sesuai dengan deskripsi di menu atau tidak. Kepatuhan terhadap standar ini penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan, namun tidak ditemukan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini.

Kelima, daya tahan (durability) produk berkaitan dengan usia pakai produk. Dalam konteks coffee shop, hal ini bisa merujuk pada kualitas biji kopi dan bagaimana penyimpanannya. Daya tahan mungkin kurang relevan secara langsung dalam konteks kopi yang dikonsumsi dengan segera, yang mungkin menjelaskan mengapa variabel ini tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Keenam, pelayanan (serviceability) meliputi kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan perbaikan atau dukungan jika terjadi masalah dengan produk. Dalam coffee shop, ini bisa diterjemahkan ke dalam layanan pelanggan yang responsif dan penyelesaian keluhan yang cepat. Meskipun penting, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan dari kualitas produk tidak cukup berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ketujuh, estetika (aesthetics) merujuk pada penampilan dan sensasi yang ditimbulkan oleh produk. Presentasi minuman, kebersihan tempat, dan atmosfer yang menarik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun estetika memiliki potensi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, penelitian ini tidak menemukan bukti bahwa estetika produk secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kedelapan, kualitas yang dirasakan (perceived quality) adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk berdasarkan pengalaman pribadi mereka. Meskipun hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas produk secara umum tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi individu terhadap kualitas kopi yang baik tetap penting untuk dipertimbangkan oleh coffee shop.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop di Rejang Lebong berdasarkan uji t parsial. Meskipun begitu, delapan dimensi kualitas produk yang diuraikan oleh Garvin tetap penting untuk diperhatikan dalam upaya meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Coffee shop di Rejang Lebong sebaiknya terus memperbaiki dan memantau kualitas produk mereka agar tetap kompetitif dan memenuhi harapan pelanggan.

3. Pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.

Pengaruh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop di Rejang Lebong telah terbukti signifikan berdasarkan hasil uji F, dengan nilai Fhitung sebesar 102.024 yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3.09 dan tingkat signifikansi 0.000 ( $\text{sig} < 0.05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan, dengan adjusted R square sebesar 0.671, yang

berarti 67.1% variasi dalam kepuasan pelanggan dijelaskan oleh pemanfaatan QRIS dan kualitas produk, sedangkan 32.9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pertama, indikator **kesesuaian harapan** merujuk pada sejauh mana pengalaman pelanggan sesuai atau melampaui ekspektasi mereka. Penggunaan QRIS memungkinkan transaksi yang lebih cepat dan efisien, yang memenuhi harapan pelanggan akan layanan yang modern dan praktis. Ketika pelanggan merasa bahwa proses pembayaran mudah dan cepat serta produk kopi yang diterima memiliki rasa dan kualitas yang konsisten, harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui. Hal ini berkontribusi besar terhadap kepuasan keseluruhan pelanggan.

Kedua, indikator **minat membeli kembali** menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di coffee shop tersebut. Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi kemudahan pembayaran melalui QRIS maupun kualitas produk yang konsisten, lebih mungkin untuk kembali. Minat membeli kembali ini sangat penting untuk bisnis karena menciptakan loyalitas pelanggan dan menjamin pendapatan berkelanjutan. Pelanggan yang puas dengan layanan dan produk coffee shop akan memiliki keinginan yang kuat untuk terus berkunjung dan melakukan pembelian ulang.

Ketiga, indikator **kesediaan merekomendasikan** mengacu pada sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan coffee shop kepada orang lain. Pelanggan yang mengalami kepuasan tinggi dari penggunaan QRIS dan menikmati produk berkualitas akan cenderung membagikan pengalaman positif mereka kepada teman, keluarga, dan kolega. Rekomendasi dari mulut ke mulut ini sangat berharga karena dapat menarik pelanggan baru dan memperluas basis pelanggan coffee shop. Kesediaan untuk merekomendasikan ini mencerminkan tingkat

kepuasan yang mendalam dan menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya puas, tetapi juga menjadi advokat aktif bagi bisnis tersebut.

Secara keseluruhan, pemanfaatan QRIS dan kualitas produk secara simultan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan coffee shop di Rejang Lebong. Dengan memenuhi harapan pelanggan, mendorong minat membeli kembali, dan meningkatkan kesediaan untuk merekomendasikan, coffee shop dapat mempertahankan dan memperluas basis pelanggan mereka, serta menciptakan pengalaman yang positif dan berkelanjutan bagi para pelanggan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pemanfaatan QRIS berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong. Dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana nilai  $t_{hitung} 13.510 > t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$ . Dengan demikian hipotesis pertama  $H_1$  yang menyatakan “pemanfaatan QRIS secara persial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong”. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop di Rejang Lebong dapat dijelaskan melalui beberapa alasan logis yaitu penggunaan QRIS mempermudah proses pembayaran, mempercepat transaksi, meningkatkan keamanan, mengurangi kesalahan perhitungan, dan memberikan fleksibilitas dalam metode pembayaran. Faktor-faktor ini meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kepercayaan pelanggan, yang secara logis berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka.
2. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong berdasarkan hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} 1.101 < t_{tabel} 1.985$ . Dengan demikian Hipotesis  $H_0$  yang menyatakan “ tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop di Rejang Lebong. Ini bisa disebabkan oleh pelanggan yang lebih memprioritaskan kenyamanan tempat, pelayanan, dan suasana dibandingkan kualitas produk. Selain itu, standar kualitas produk yang sudah tinggi dan merata, serta faktor-faktor seperti harga yang

kompetitif dan promosi yang menarik, mungkin lebih dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variasi preferensi dan ekspektasi pelanggan juga bisa membuat dampak kualitas produk menjadi kurang signifikan.

3. Pemanfaatan QRIS dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong. Dibuktikan dengan hasil uji statistic dimana nilai  $F_{hitung} 102.204 > F_{tabel} 3.09$  dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ . dengan demikian hipotesis ketiga  $H_3$  yang menyatakan “ terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara pemanfaatan QRIS dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.” Diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong. Hal ini dapat dijelaskan karena QRIS mempermudah dan mempercepat proses pembayaran, meningkatkan kenyamanan, sementara kualitas produk yang baik memastikan kepuasan rasa dan mutu. Kombinasi keduanya menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih menyeluruh dan memuaskan, sehingga secara bersama-sama meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

## B. Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong maka peneliti mencoba untuk memberikan saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut :

1. Penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk evaluasi bagi *coffee shop* di Rejang Lebong agar bisa digunakan untuk meningkatkan pemanfaatan QRIS dan kualitas produk agar pelanggan dapat merasa puas berada di *coffee shop* Rejang Lebong.
2. Bagi akademik dapat digunakan untuk menambah sumber inspirasi dan informasi dalam kajian terkait dengan penelitian ini dan hendaknya

lebih dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya agar memberikan manfaat yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Wijaya, Tony "Manajemen Kualitas Jasa" Penerbit Indeks Jakarta 2018

### Jurnal :

Adinata, Wildan (dkk) "Pengaruh Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah" *Business: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship* Vol.1, No. 2 , 2023.

Azali," Pengaruh Kualitas Provider Telkomsel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Desa Ciluluk". *PROSIDING* No. 6 2023

Azka, Muhammad Irfan dan Astuti, Sri rahayu . "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," *Dipenegoro Journal Of Management* Vol 12, No 4, 2023.

Budi Hartono dan Danang. "Sistem Pemesanan dan Pembayaran Menggunakan Teknologi Quick Response Code (QR Code) Berbasis Web pada Kedai Cangkir Gubug." *Jurnal Manajemen Informatika & Teknologi* Vol.1, No. 2 2021.

Desmayanti, Ni Made Mila Rosa dan Indraan, I Gusti Agung " Analisis faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty Menggunakan Uang Eletronik Berbasis Server" dalam *Ekuitas:Jurnal Pendidikan Ekonomi* Vol.10, No.1,2022.

Desita, Widya dan Dei, Gst. Ayu Ketut Recana Sari "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non-Cash pada Aplikasi Dompot Eletronik" *Jurnal Ilmiah Pendidikan Profesi Guru* 3, no. 2, 2022.

Erlistiani, Mifta, A. Syachruroji, and Encep Andriana. "Penerapan Model Pembelajaran SSCS (Search, Solve, Create and Share) Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Siswa." *Jurnal PGSD: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar* Vol.13, No. 2, 2020.

- Fahriani , Nida Salma and Febriyanti , Intan Rike. "Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar." *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Vol.2 , No. 3 ,2022
- Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* Vol.8, No. 1 2020.
- Ibrahim, Malik dan Thawil, Sitti Marijam, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Uniat* Vol. 4 No.1 2019
- Indriani, (dkk) "Quick Response Code Indonesian Standard (Qris), Penjualan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan)" *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Kenangan &Bisnis Syariah*, Vol.5, No. 3 2023.
- Iradianty, Aldilla. "Digital Payment: Perspektif Gender dalam Pemilihan Jasa Pembayaran Digital." *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)* Vol.18, No.1, 2021.
- Juan, Edbert, and Lilik Indrawati. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris." *Jurnal Manajemen* Vol.2, No. 1 , 2023.
- Lutpiana, Tri Septy (dkk) " Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Penggunaan E Wallet ShopeePAY Mahasiswa Manajemen Universitas Nasional" dalam *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol.4 (6) 2023.
- Mahira (dkk). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome" *Kolerasi* Vol 2,2021.
- Mardiatmoko, Gun. "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linear Berganda" *Barakeng : Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan.* Vol.14, No.3,2020.
- Musyaffi, Ayatulloh Michael, and Kayati Kayati. "Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* Vol. 3,No. 2, 2020.
- Nainggolan (dkk). "Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar." *Manajemen : Jurnal Ekonomi* Vol.4, No. 1, 2022.

- Ningsih, Mugi Widya “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Pada Mahasiswa UnHar Pelanggan Marketplace Online).” *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)* Vol.2, No. 3 ,2022.
- Novia, Mirna Ayu, Baharuddin Semmaila, and Imaduddin Imaduddin. “Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Tata Kelola* Vol.7, no. 2, 2020.
- Nugrah Leksono Putri Handayani dan Poppy Fitrijanti Soeparan. “Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM.” *Transformasi: Journal of Economics and Business Management* Vol. 1, No. 3, 2022.
- Nugroho, Fuad Hardi (dkk) “Analisis Pengaruh Pandemi Dan Pembelajaran Secara Daring Terhadap Prestasi Melalui Variabel Intervening Keadaan Ekonomi Mahasiswa Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung.” *Jurnal EBI* 2, no. 2, 2020.
- Oliver, R.L , A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of satisfaction decisions: *Jurnal of Marketing Research*, 17, 1980
- Ono, Sugi. “Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation.” *Jurnal Keterampilan Fisik* Vol.5, no. 1, 2020
- Pradianto, Fahmi Fahrizal, dan Hendrik Rizqiawan. “Pengaruh Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Rate ‘Raja Tega’ Balongpanggang Gresik”*JEBS (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial* Vol.1, No. 1 ,2023.
- Purba, Djuli Sjafei dan Tarigan Vitryani "Analisis Tingkat Inflasi Indonesia Di Masa Pandemi"*Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol.3, No.1,2021.
- Raysharie (dkk)," Pertimbangan Pelanggan: Membongkar Kepuasan Di Pasar Ponsel Kalimantan Tengahjimbe" *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis dan Ekonomi*, Vol.1 No.4 2023
- Ramadhania, Shafira Aulia dan Lestari, Damajanti Sri " Pengaruh Digital Marketing dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pengguna GoFood di Mojokerto Saat Pandemi Covid-19 dalam *Soetomo Administration Reform Review* Vol.1, No.1, 2022

- Rahmadhani, Vica and Widya Arum. "Literature Review Internet Of Think (Iot): Sensor, Konektifitas Dan Qr Code." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* Vol.3, no. 2 , 2022..
- Ramadya Sari, Laila(dkk). "Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, serta Kemudahan pada Keputusan Pemanfaatan Dompet Elektronik Shopeepay." *Metik Jurnal* Vol. 6, No. 1,2022..
- Rivani, Edmira, dan Eddo Rio. "Penggunaan Uang Elektronik Pada Masa Pandemi Covid-19: Telaah Pustaka" Vol. 26, No. 1, 2021.
- Rosita (dkk). "Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Perilaku Proposal, *FOKUS* Vol.4,2021.
- Saputra, Rendy Amy. "Pengaruh Pemanfaatan, Kegunaan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Customer UMKM di Kota Pontianak," *Seminar Nasional Corisindo*, 2022.
- Saraswati, Prita (dkk) "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14, No.1 2020.
- Sambodo Rio Sasongko. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* Vol.3, No. 1,2021.
- Setiawan, I Wayan Arta, and Luh Putu Mahyuni. "QRIS di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan QRIS." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 9, No.10, 2020,
- Silalahi, Purnama Ramadani, Khairina Tambunan, and Tryana Ramadhany Batubara. "Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi," *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol.1, No.2, 2022.
- Siregar, Mulia. "Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan." *JURNAL DIVERSITA* Vol.7, No.1, 2021.
- Tarantang(dkk). "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia." *JURNAL AL-QARDH* Vol. 4, no. 1,2020.

Yuliati, Tri, dan Tri Handayani. "Pendampingan Penggunaan Aplikasi Digital Qris Sebagai Alat Pembayaran Pada Umkm." *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat* Vol.2, no. 3, 2021.

Yunianto, Dwi. "Analisis pertumbuhan dan kepadatan penduduk terhadap pertumbuhan ekonomi." *Forum Ekonomi* Vol. 23, no. 4, 2021.

### **Skripsi :**

Agustin,Rika " Pengaruh Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Sistemn Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember"Universitas Islam Negri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember,2023.

Amanda,Riski. " Peningkatan Hasil Belajar Siswa Dalam Mata Pelajaran Instalasi Penerangan Listrik Dengan Menggunakan Model Project Based Learning Kelas XI di SMKN 1 Aceh Barat Daya" Universitas Islam Negri Ar-raniry, 2020

Deviyanti, *Pengaruh Label Halal Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Brand Kosmetik Wardah di Citra Cosmetic Sungguminasa.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia.2021.

Dewi, Rina Sri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar," Universitas Muhamadiyah Makassar, 2020.

Fanita Wati, Nella " Pengaruh Tingkat Harga dan kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian bagi Konsumen di dapur Putih Café Metro"IAIN Metro,2020.

Islamy, Izzul. "Penelitian Survei Dalam Pembelajaran Dan Pengajaran Bahasa Inggris," Universitas Muhamadiyah Purwokerto,2020.

Janna, Nilda Miftahul, and H. Herianto. "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.," 2021.

Junaidi, Riko, and Febsri Susanti. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat." 2020.

Khaerunnisa "Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merk toyota Innova pada PT. Hadji kalla Cabang Cokroaminoto di Makassar" Universitas Muhammadiyah Makassar,2020.

Meza Lestari. "Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Curup. IAIN Curup,2021.

Purwanti, Siska. "Pengaruh Ketersediaan Sarana Belajar Daring Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas X IPS SMA Negeri Ujung Batu"Universitas Islam Riau, 2021.

Rangkuti, Fani Al Vionita. "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa" Uinsu Skripsi,2021.

Razak, Rizky Septiana Abdul. "Trend Keamanan Transaksi Non-Tunai Menggunakan QRIS Pada UMKM," Universitas Komputer Indonesia,2023.

Syafila, Vania Shintya, *Pengaruh Pembayaran Digital QRIS Berdasarkan Model UTAUT Terhadap Kepuasan Konsumen Saat Pandemi dalam Transaksi Pembayaran di Coffee Shop Yogyakarta.* Universitas Islam Indonesia.2022.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor: 80/In.34/FS.04/PP.00.09/12/2023

Pada hari ini selesai Tanggal 12 Bulan Desember Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Indah Mahalia /  
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syari'ah & Ekonomi Islam  
 Judul : Pengaruh Penggunaan CRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan  
COFFEE SHOP di Rejang Lebong

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Lapenia Rosanti

Calon Pembimbing I : Nopriza, M. Ag

Calon Pembimbing II : Pefriyadi, SE, M.M

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Alasan kenapa tertarik mendukung coffee shop?  
 - tambahkan variabel X
2. menentukan target sampling  
 - kajian terdahulu ditambahkan
3. kalau untuk saat ini coffee shop apa yang paling ramai  
 - tambahkan sumber informasi / sumber data lain
4. mencari data yang menggunakan coffee shop lainnya  
 - tambahkan bahasan tentang kepuasan pelanggan
5. buat batasan masalah, sesuaikan hipotesis dengan rumusan masalah  
 - perhatikan sisi nya, tambahkan waktu penelitian, Atur lagi Daftar Pustaka

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan *Layak / Tidak Layak* untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 26 bulan Desember tahun 2023, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12. Desember...2023

Moderator

Lapenia Rosanti

Calon Pembimbing I

Nopriza, M. Ag  
 NIP. 197311052009011007

Calon Pembimbing II

Pefriyadi, SE, M.M  
 NIP. 198707012020121003

NB :

Hasil berita acara yang sudah diundatnganti oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Nomor : 05./In.34/FS/PP.00.9/12/2023

**Tentang**  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;  
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk disertai tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;  
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Menunjuk saudara:  
**Pertama** : 1. Noprizal, M.Ag NIP. 197711052009011007007  
2. Pefriyadi, SE., M.M NIP. 198702012020121003

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

**NAMA** : Indah Mahalia  
**NIM** : 20631037  
**PRODI/FAKULTAS** : Perbankan Syariah/ Syari'ah dan Ekonomi Islam  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop di Rejang Lebong

- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;  
**Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;  
**Keempat** : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan  
**Kelima** : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.  
**Keenam** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup  
Pada tanggal : 27 Desember 2023

Dekan,

  
Dr. Ngadri, M.Ag  
NIP. 196902061995031001

**Tembusan :**

1. Ka Biro AU AK IAIN Curup
2. Pembimbing I dan II
3. Bendahara IAIN Curup
4. Kabag AUAK IAIN Curup
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
6. Arsip/Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

DEPAN

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	: Indah Mahalia.
NIM	: 20621037
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
FAKULTAS	: Syariah dan ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	: Nopriyadi
DOSEN PEMBIMBING II	: Periyadi
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh pemanfaatan Aes dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Corec Shor di Rajang Lebang.
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.		Revisi Proposal	rep
2.		Tambah pengetahuan indikator	rep
3.	21/2/2024	- lengkapi metode	rep
4.	7/3/2024	- Revisi Angket	rep
5.		- Aes Bab 11	rep
6.	14/3/2024	- Tambah pengantar Angket keprasan	rep
7.	20/3/2024	- Aes Angket	rep
8.	16/5/2024	uji Parsial dua baru simula	rep
9.	20/5/2024	Aes Bab 11 - 12	rep
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

*rep*  
Nopriyadi, M. Ag  
NIP. 197111052009011007

CURUP, 6 Juni ..... 2024

PEMBIMBING II,

*J. M.*  
Periyadi, SE, MM  
NIP. 198702012020121003

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

BELAKANG

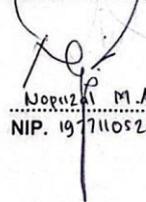
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	: Indah Mahala
NIM	: 20631037
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
FAKULTAS	: Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	: Noprizal
PEMBIMBING II	: Perryadi
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh Remotivasi QRIS dan Kualitas Perilaku terhadap Kepuasan Pelanggan secara shop di Pasang Lebeng
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

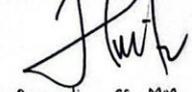
NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF	
			PEMBIMBING II	
1.	15/01/2024	Revisi proposal	f.	
2.		Revisi sistematika penulisan	f.	f.
3.		Revisi hipotesis	f.	
4.	20/01/2024	ACC proposal		f.
5.	13/02/2024	Judul bual model piramida terbalik	f.	
6.		lulis daftar isi dan daftar pustaka.		f.
7.	21/02/2024	ACC Bab 1 - 3	f.	
8.	13/05/2024	Tambahan Pembahasan		f.
9.	22/05/2024	Tambahan Alasan logis terkait hasil penelitian.	f.	
10.		Rapikan sistematika penulisan		f.
11.		Periksa kesalahan pengetikan	f.	
12.	6/06/2024	ACC Bab IV - V		f.

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDDAH  
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP

PEMBIMBING I,

  
Noprizal M.Ag  
NIP. 19711052009011007

CURUP, 6 Juni ..... 2024  
PEMBIMBING II,

  
Perryadi SE.MM  
NIP. 198702012020121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Lam Katak Pds 08 Telp. (0) 812 210105, 210106, 210107, 210108, 210109, 210110 Curup 341 09  
Website: [www.fakultas-syariah-ekonomi-islam-iain-curup.ac.id](http://www.fakultas-syariah-ekonomi-islam-iain-curup.ac.id)

Nomor : 335/In.34/FS/PP.00.9/03/2024  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 08 Maret 2024

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu (DPMDPTSP) Kabupaten Rejang Lebong

Di:  
Tempat

*Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Nama : Indah Mahalia  
Nomer Induk Mahasiswa : 20631037  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan *Coffe Shop* di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 08 Maret s.d 08 Juni 2024  
Tempat Penelitian : *Coffe Shop* di Rejang Lebong

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan atas kerjasama dan izinya diucapkan terimakasih

*Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



Dr. Hendri, M. Ag.  
NIP. 19690206 199503 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG  
**DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Basuki Rahmat No.10 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

**SURAT IZIN**

Nomor : 503/264/IP/DPMPTSP/V/2024

**TENTANG PENELITIAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG**

- Dasar :
- Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
  - Surat dari Dekan Fakultas Syaria'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Nomor :235/In.34/FS/PP.00.9/03/2024 tanggal 08 Maret 2024 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama /TTL : Indah Mahalia/Curup 27 Oktober 2002  
NIM : 20631037  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syari'ah/Syaria'ah dan Ekonomi islam  
Judul Proposal Penelitian : "Pengaruh Pemanfaatan Qris dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop di Rejang Lebong"  
Lokasi Penelitian : Coffe Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup  
Pada Tanggal : 16 Mei 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Rejang Lebong



**ZULKARNAIN, SH**  
Pembina  
NIP. 19751010 200704 1 001

Tembusan :

- Kepala Badan Kesbangpol Kab. RL
- Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
- Ka. Diskoperindag Rejang Lebong
- Yang Bersangkutan
- Arsip



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010Hp. 082186121778 Curup 39119

KARTU DAFTAR KEHADIRAN UJIAN MUNAQSAH/SKRIPSI

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037.  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

No	Hari/ Tanggal	Nama Peserta Ujian Skripsi	Judul Skripsi	Nama Penguji	Tanda Tangan Penguji
1	Jumat 23 Juni 2023	Della Dwi Apriliati (18631023)	Analisis Kinerja Keuangan dengan metode RCEG pada Bank Muamalat Indonesia	1. Khairul Umam Khudori M.E.I. 2. Ardiko M.L.Sy.	1. 2.
2	Jumat 23 Juni 2023	Ligi Chandra (18631079)	Efektifitas pelayanan dasar zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Keluaran Kelong Terhadap Program bantuan Ruang Kelong Sjahtera	1. Mega Khomudati M.A. 2. Hariyana Widyana M.L.	1. 2.
3	Senin 26 Juni 2023	Nons Agustin. (19681031)	Pengaruh Selbgram Indonesia, Personal Branding dan popularitas Terhadap peningkatan Volume Penjualan UMKM di Media Sosial Instagram.	1. Ratih Komala Dewi M.H. 2. Sindha Ali Silwa S.EI. M.L.	1. 2.
4				1. 2.	1. 2.
5				1. 2.	1. 2.
6				1. 2.	1. 2.

Mengetahui,  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Khairul Umam Khudori, M.E.I  
NIP. 199007252018011001

## KUESIONER PENELITIAN

### TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN QRIS DAN KUALITAS PRODUK DI *COFFEE SHOP* DI REJANG LEBONG

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan skripsi, saya Indah Mahalia mahasiswi IAIN Curup Prodi Perbankan Syariah bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong “. Kuesioner ini ditujukan khusus untuk pelanggan *Coffee Shop* di Rejang Lebong yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Saya sangat mengharapkan kesediaan teman-teman untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini .Semua informasi yang diberikan akan dipergunakan secara rahasia dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian dan akademisi. Atas perhatian dan kerja sama nya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

#### PETUNJUK PENGISIAN

Silahkan jawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan klik pada tempat yang tersedia untuk jawaban paling sesuai dengan kondisi anda. Alternatif jawaban dalam kuesioner ini antara lain :

(5) Sangat setuju

(4) Setuju

(3) Kurang Setuju

(2) Tidak setuju

(1) Sangat Tidak Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan di bawah ini silahkan menggunakan skala di atas

## DAFTAR PERNYATAAN

### PEMANFAATAN QRIS

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	QRIS di Coffee Shop Rejang Lebong membuat pencatatan transaksi keuangan menjadi lebih efisien.					
2	Saya merasa QRIS di Coffee Shop Rejang Lebong meningkatkan produktivitas saya dalam bertransaksi.					
3	Saya merasakan kemudahan saat menggunakan QRIS untuk pembayaran di Coffee Shop Rejang Lebong.					
4	Penggunaan QRIS di Coffee Shop Rejang Lebong membantu memperbaiki kinerja dan efisiensi transaksi.					
5	Sejauh ini, QRIS sesuai dengan kebutuhan pembayaran saya di Coffee Shop Rejang Lebong.					
6	Saya puas dengan kemudahan menggunakan QRIS di Coffee Shop Rejang Lebong dibandingkan metode pembayaran konvensional.					
7	Penggunaan QRIS di Coffee Shop Rejang Lebong memberikan dampak positif yang signifikan pada pekerjaan atau aktivitas saya					

<b>8</b>	Saya merasa penggunaan QRIS telah mempercepat proses pembayaran di tempat ini.					
<b>9</b>	Saya merasakan manfaat keseluruhan yang signifikan dari penggunaan QRIS dalam bertransaksi di tempat ini.					
<b>10</b>	Penggunaan QRIS berkontribusi pada tingkat kepuasan saya sebagai pelanggan di tempat ini.					

#### KUALITAS PRODUK

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Pelayanan di coffee shop ini cepat dan efisien.					
<b>2</b>	Proses pemesanan di coffee shop ini mudah dan tidak rumit					
<b>3</b>	Coffee shop ini menawarkan berbagai pilihan minuman dan makanan tambahan yang menarik.					
<b>4</b>	Saya merasa coffee shop ini selalu menjaga kualitas produk yang mereka tawarkan					
<b>5</b>	Coffee shop ini memiliki pengawasan kualitas yang baik untuk produk-produknya.					
<b>6</b>	Produk di Coffee Shop ini sesuai dengan harapan saya.					

7	Produk yang disajikan di coffee shop ini selalu sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang diberikan					
8	Produk di Coffee Shop ini tetap berkualitas baik dari waktu ke waktu.					
9	Produk di Coffee Shop ini memiliki daya tahan yang baik.					
10	Saya lebih puas dengan coffee shop ini karena kemampuan mereka dalam memperbaiki produk dengan cepat dan kompeten					
11	Estetika coffee shop ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi saya sebagai pelanggan					
12	Saya percaya bahwa coffee shop ini memberikan produk berkualitas yang sesuai dengan harga yang saya bayar.					

### KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Produk di Coffee Shop ini sesuai dengan selera saya.					
2	Harga produk di Coffee Shop ini sebanding dengan kualitasnya.					
3	Promosi dari Coffee Shop ini sesuai					

	dengan kebutuhan saya.					
<b>4</b>	Lokasi Coffee Shop ini dianggap strategis dan mudah diakses.					
<b>5</b>	Pelayanan dari karyawan di Coffee Shop ini memuaskan.					
<b>6</b>	Fasilitas yang disediakan di Coffee Shop ini dianggap baik.					
<b>7</b>	Suasana di Coffee Shop ini memberikan kenyamanan selama kunjungan					
<b>8</b>	Saya bersedia untuk kembali membeli produk di coffee shop ini di masa mendatang setelah menggunakan QRIS dan menemukan kualitas produk yang memuaskan.					
<b>9</b>	Pengalaman menggunakan QRIS dan mendapatkan produk berkualitas di coffee shop ini meningkatkan minat saya untuk melakukan pembelian ulang di masa depan					
<b>10</b>	Pengalaman menggunakan QRIS dan mendapatkan produk berkualitas di coffee shop ini meningkatkan keinginan saya untuk merekomendasikannya kepada orang lain.					

Daftar Responden

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>USIA</b>	<b>PEKERJAAN</b>
-----------	-------------	--------------------------	-------------	------------------

1	DINDA RAHMA KHAIRUNNISA	P	20	MAHASISWI
2	FAHRI RAHMAN AFANDI	L	20	MAHASISWA
3	AWAN ADITIA SAFFANA	L	20	MAHASISWA
4	RIAN SAPUTRA	L	20	MAHASISWA
5	SHENI SETIANTO	L	20	MAHASISWA
6	JORGI SEPTIANTIO	L	20	MAHASISWA
7	ENJELIKA	P	23	MAHASISWI
8	AMALIA HAMDANI	P	23	MAHASISWI
9	MERZA AMANDA	L	20	MAHASISWA
10	ALDA CHANA ANANTA	P	20	MAHASISWI
11	INDRI ATI PUTRI	P	20	MAHASISWI
12	NADIA ANGGRAINI	P	20	MAHASISWI
13	ARINI RAHMATIKA	P	20	MAHASISWI
14	RAISA NABILA	P	20	MAHASISWI
15	LOLA PITALOKA	P	21	MAHASISWI
16	RAHMI ADE	P	20	MAHASISWI
17	IRZA FERDIAN	L	21	MAHASISWA
18	FADLI MUBARAK	L	21	MAHASISWA
19	VERONIKA	P	25	HONORER
20	FANDO HADI SABAN	L	22	HONORER
21	RIANI SYAHFITRI	P	22	MAHASISWI
22	M ALPIANZA	L	22	BARISTA
23	ROBBY KURNIAWAN	L	23	HONORER
24	ANDO RAMADIKA	L	23	KREATOR VIDEO
25	LOLA AULIA	P	23	MAHASISWI
26	PUTRI DWI SANTIKA	P	24	HONORER
27	AFIFAH JIHAN NABILA	P	24	HONORER
28	ELA RAHMA DWI SYAHPUTRI	P	24	WIRASWASTA
29	RAIHAN NAFIS	L	24	HONORER
30	M AFIF BAHRI	L	24	HONORER
31	OBI NOVRIANDA	L	23	WIRASWASTA
32	HENDRI SUHARDI	L	24	WIRASWASTA
33	ADI RAHMAN PRATAMA	L	24	WIRASWASTA
34	YODI SEPTIAN	L	24	HONORER
35	RANI SANJAYA	L	23	HONORER
36	M IKBAL AKBAR	L	25	WIRASWASTA
37	AGUNG MUHAMAD FARHAN	L	24	WIRASWASTA
38	ARIO SYAHENDRA	L	24	HONORER
39	RAHMAT HIDAYAT	L	23	WIRASWASTA
40	M HAFIZ SIDQI	L	17	PELAJAR
41	DEVTI MONALISA	P	23	APOTEKER
42	FEBRIANSYAH	L	25	HONORER
43	FRENGKISTEIN	L	21	WIRASWASTA
44	AGUNG HARIANTO	L	24	MAHASISWA

45	ALDI	L	22	MAHASISWA
46	M RISKI FAJRI SANTOSO	L	24	MAHASISWA
47	RISKI MUHAMMAD PAHLOPI	L	25	MAHASISWA
48	EDWIN	L	24	MAHASISWA
49	DANU	L	24	MAHASISWA
50	GOPAR	L	24	WIRASWASTA
51	RAJES PRASKA	L	24	WIRASWASTA
52	BENI WIJAYA	L	24	MAHASISWA
53	CANDRA	L	21	MAHASISWA
54	AISYAH RAHMADANIA	P	24	APOTEKER
55	KHAIRUNISA OKTAFIRNANDA	P	22	MAHASISWI
56	IGHA HARWENITA	P	22	MAHASISWI
57	ADELIA PUTRI	P	22	MAHASISWI
58	GABRIELLA DWI	P	23	KARYAWAN SWASTA
59	SILVI NOVIANI	P	24	IBU RUMAH TANGGA
60	DESI TRIYANTI AZHANI	P	24	KEJAKSAAN
61	FEBIOLA ANI SANGGITA	P	24	BUMN
62	KEKE FEBRIANTI PUTRI	P	23	WIRASWASTA
63	SELLA NOVIA DAYANTI	P	23	IBU RUMAH TANGGA
64	M WAHID WALI AKBAR	L	24	WIRASWASTA
65	YOGI MARTHA KUSUMA	L	24	HONORER
66	GILANG RIDHALLAH OKTAVIA	L	24	HONORER
67	M RAGYL SAPUTRA	L	25	HONORER
68	JELVA GUSLAW	L	24	WIRASWASTA
69	ADI NUGRAHA PABAROSY	L	24	POLISI
70	SINTIA PUTRI	P	20	WIRASWASTA
71	ROBERTO PUTRA SANJAYA	L	21	STAF KPU
72	BAGAS AJI SANTOSA	L	21	STAF KPU
73	DIAH	P	22	MAHASISWA
74	LAPENIA	P	23	MAHASISWA
75	SUCI CARMELIA SARI	P	23	MAHASISWI
76	KERIN	P	21	MAHASISWI
77	RENITA WULANDARI	P	22	MAHASISWI
78	TIYAS JESPITA	P	21	MAHASISWA
79	SALSABILA	P	21	MAHASISWI
80	JANPATIKA	P	23	MAHASISWI
81	NOSITA RAHMA DANIA	P	20	MAHASISWI
82	CIAA	P	22	MAHASISWI
83	ILHAM ADITIA	L	20	MAHASISWA
84	ZARA PUTRI	P	20	MAHASISWI
85	NICKEN DOSI UTAMA	P	21	MAHASISWI
86	RAHMADI AGUSTIAN	P	23	MAHASISWA
87	DWI ANDIKA	L	24	KARYAWAN

				SWASTA
88	ARDI WIJAYA	L	23	PHOTOGRAFER
89	FIRA JULIANTI	P	24	GURU
90	NADYA LARA SATI	P	24	KARYAWAN SWASTA
91	NADIA BERTHA	P	24	GURU
92	ECHA QURATA AYUN	P	17	PELAJAR
93	BAGAS KURNIAWAN LUBIS	L	22	WIRASWASTA
94	RIANTO KURNIAWAN	L	22	WIRASWASTA
95	OKTALIA HARVA RENI	P	21	MAHASISWI
96	ANGGI TAPRIATNA	L	21	MAHASISWA
97	GADIS NURIA AFRIANI	P	21	MAHASISWI
98	KHARISMA	P	21	MAHASISWI
99	LALA NOFRIYANI IRAWAN	P	21	MAHASISWI
100	MEIDINA	P	21	MAHASISWI

## Correlations

## Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.1.9	X.1.10	TOTAL_X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1
X.1.1	Pearson	1	.54	-.50	-.21	-.03	.66	.33	-.39	-.16	.526**	.215*
	Correlation		9**	3**	8*	4	1**	9**	5**	4		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.029	.740	.000	.001	.000	.104	.000	.032
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.2	Pearson	.54	1	-.46	.077	-.16	.52	.36	-.37	.068	.236*	.260**
	Correlation	9**		2**		8	9**	9**	9**			
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.447	.095	.000	.000	.000	.504	.018	.009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.3	Pearson	-.50	-.46	1	.26	.016	-.40	-.17	.64	.183	-.29	.403**
	Correlation	3**	2**		5**		2**	8	5**		0**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.008	.877	.000	.077	.000	.068	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.4	Pearson	-.21	.077	.26	1	.058	-.22	.33	.223*	.60	-.251*	.551**
	Correlation	8*		5**			0*	6**		2**		
	Sig. (2-tailed)	.029	.447	.008		.570	.028	.001	.026	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.5	Pearson	-.03	-.16	.016	.058	1	-.06	.032	.130	-.02	-.067	.199*
	Correlation	4	8				7			4		
	Sig. (2-tailed)	.740	.095	.877	.570		.505	.749	.199	.814	.508	.047
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.6	Pearson	.66	.52	-.40	-.22	-.06	1	.51	-.50	-.15	.667**	.279**
	Correlation	1**	9**	2**	0*	7		6**	7**	8		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.028	.505		.000	.000	.117	.000	.005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.7	Pearson	.33	.36	-.17	.33	.032	.51	1	-.34	.29	.206*	.482**
	Correlation	9**	9**	8	6**		6**		9**	9**		
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.077	.001	.749	.000		.000	.003	.040	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.8	Pearson	-.39	-.37	.64	.223*	.130	-.50	-.34	1	.173	-.31	.396**
	Correlation	5**	9**	5**			7**	9**		1**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.026	.199	.000	.000		.086	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	-.16	.068	.183	.60	-.02	-.15	.29	.173	1	-.213*	.513**



X.2.6	Pearson	-.376**	.236*	.169	.062	.643**	1	.451**	.833**	-.144	.265**	.202*	.451**	.559**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.093	.540	.000	.000	.000	.000	.152	.008	.043	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2.7	Pearson	-.401**	-.271**	.644**	.876**	.829**	.451**	1	.681**	-.502**	-.226*	-.302**	1.000	.511**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.023	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2.8	Pearson	-.317**	.133	.141	.256**	.578**	.833**	.681**	1	-.329**	.255	.106	.681**	.571**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.001	.187	.163	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.295	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2.9	Pearson	.629**	.182	-.200	-.448**	-.360**	-.144	-.502**	-.329**	1	.167	.139	-.502**	.244*
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.000	.070	.046	.000	.000	.152	.000	.000	.000	.097	.167	.000	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2.10	Pearson	.147	.562**	-.375**	-.506**	-.212*	.265	-.226*	.255	.167	1	.562**	-.226*	.307**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.143	.000	.000	.000	.034	.000	.023	.017	.093	.000	.023	.002	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2.11	Pearson	.145	.906**	-.335**	-.463**	-.204*	.202	-.302**	.106	.139	.562**	1	-.302**	.347**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	.151	.000	.001	.000	.042	.043	.002	.295	.167	.000	.002	.000	.000

X.2.12	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	-.40	-.27	.64	.87	.82	.45	1.00	.68	-.50	-.22	-.30	1	.511**
	n	1**	1**	4**	6**	9**	1**	0**	1**	2**	6**	2**		
	Correlation													
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.023	.002			.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	.231	.407	.413	.301	.542	.551	.511	.571	.244	.303	.341	.511	1
	Correlation													
TOTAL_X2	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.014	.002	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	-
Y1	Pearson	1	.229*	-.42	-.34	-.49	-.35	-.46	-.35	.702**	.208*	.291**
	Correlation			6**	3**	4**	6**	8**	4**			
	Sig. (2-tailed)		.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.038	.003
Y2	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	.229*	1	-.26	-.36	-.023	.330**	-.177	.265**	.255*	.502**	.497**
	Correlation			4**	5**							
Y3	Sig. (2-tailed)	.022		.008	.000	.822	.001	.079	.008	.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	-.42	-.26	1	.892**	.673**	.121	.768**	.227*	-.43	-.50	.337**
Y4	Correlation	6**	4**							2**	6**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.000	.000	.231	.000	.023	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson	-.34	-.36	.892**	1	.586**	.037	.858**	.237*	-.51	-.47	.304**
	Correlation	3**	5**							1**	6**	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.716	.000	.017	.000	.000	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-.494**	-.0234**	.673**	.586**	1	.466**	.692**	.465**	-.411**	-.291**	.419**
Y5	Sig. (2-tailed)	.000	.822	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-.356**	.330**	.1216**	.0374**	.466**	1	.352**	.636**	-.1724**	.490**	.514**
Y6	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.231	.716	.000		.000	.000	.087	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-.468**	-.1774**	.768**	.858**	.692**	.352**	1	.654**	-.624**	-.255**	.424**
Y7	Sig. (2-tailed)	.000	.079	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	-.354**	.265**	.227*	.237*	.465**	.636**	.654**	1	-.408**	.223*	.478**
Y8	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.023	.017	.000	.000	.000		.000	.026	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.702**	.255*	-.432**	-.511**	-.411**	-.1724**	-.628**	-.408**	1	.249*	.269**
Y9	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.000	.000	.087	.000	.000		.013	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.208*	.502**	-.506**	-.476**	-.291**	.490**	-.255*	.223*	.249*	1	.321**
Y10	Sig. (2-tailed)	.038	.000	.000	.000	.003	.000	.010	.026	.013		.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.291**	.497**	.337**	.304**	.419**	.514**	.424**	.478**	.269**	.321**	1
-	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.007	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	34

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	34

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	34

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Produk (X2), Pemanfaatan_Qris(X1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.671	1.478

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	445.519	2	222.760	102.024	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	211.791	97	2.183		
Total	657.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.847	2.846		1.352	.180
1	Pemanfaatan_Qris(X1)	.828	.061	.804	13.510	.000
1	Kualitas_Produk(X2)	.056	.051	.066	1.101	.274

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35.21	44.04	37.87	2.121	100
Residual	-5.042	6.096	.000	1.463	100
Std. Predicted Value	-1.255	2.909	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.412	4.126	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
--	-------------------------

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46263562
	Absolute	.089
Most Extreme Differences	Positive	.089
	Negative	-.083
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Produk (X2), Pemanfaatan_Qris(X1) <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan
- b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.671	1.478

- a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)
- b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	445.519	2	222.760	102.024	.000 <sup>b</sup>
	Residual	211.791	97	2.183		
	Total	657.310	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan
- b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.847	2.846		1.352	.180		
	Pemanfaatan_Qris(X1)	.828	.061	.804	13.510	.000	.937	1.067
	Kualitas_Produk(X2)	.056	.051	.066	1.101	.274	.937	1.067

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pemanfaatan_Qris(X1)	Kualitas_Produk(X2)
1	1	2.995	1.000	.00	.00	.00
1	2	.003	30.489	.00	.61	.64
	3	.002	40.829	1.00	.39	.36

a. Dependent Variable: RES2

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.3087	2.7868	1.0341	.53362	100
Residual	-1.32549	4.07811	.00000	.87996	100
Std. Predicted Value	-1.360	3.284	.000	1.000	100
Std. Residual	-1.491	4.587	.000	.990	100

a. Dependent Variable: RES2

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Produk (X2), Pemanfaatan_Qris(X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.671	1.478

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	445.519	2	222.760	102.024	.000 <sup>b</sup>
	Residual	211.791	97	2.183		
	Total	657.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Produk(X2), Pemanfaatan\_Qris(X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

	(Constant)	3.847	2.846		1.352	.180
1	Pemanfaatan_Qris(X1)	.828	.061	.804	13.510	.000
	Kualitas_Produk(X2)	.056	.051	.066	1.101	.274

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

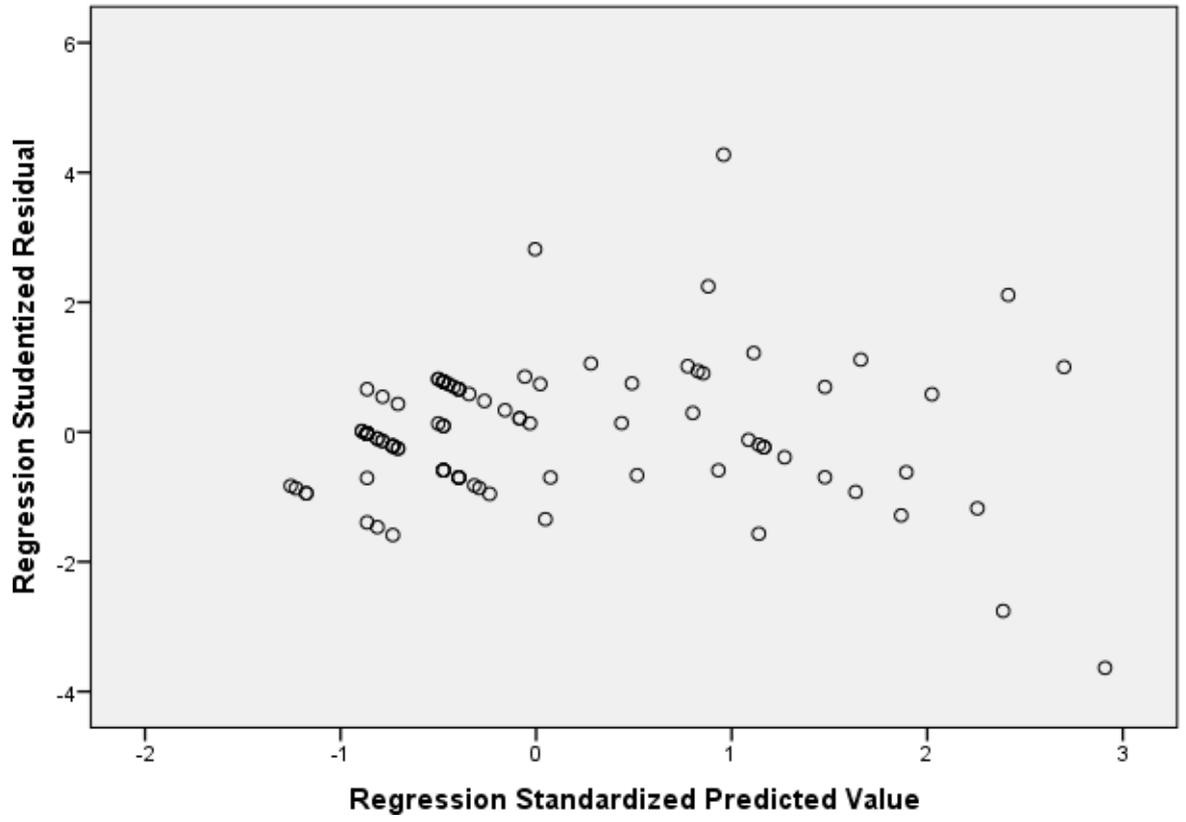
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35.21	44.04	37.87	2.121	100
Std. Predicted Value	-1.255	2.909	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.148	.510	.245	.075	100
Adjusted Predicted Value	35.24	44.72	37.88	2.139	100
Residual	-5.042	6.096	.000	1.463	100
Std. Residual	-3.412	4.126	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.635	4.274	-.002	1.017	100
Deleted Residual	-5.723	6.541	-.005	1.544	100
Stud. Deleted Residual	-3.891	4.719	.001	1.053	100
Mahal. Distance	.007	10.791	1.980	2.104	100
Cook's Distance	.000	.595	.019	.076	100
Centered Leverage Value	.000	.109	.020	.021	100

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

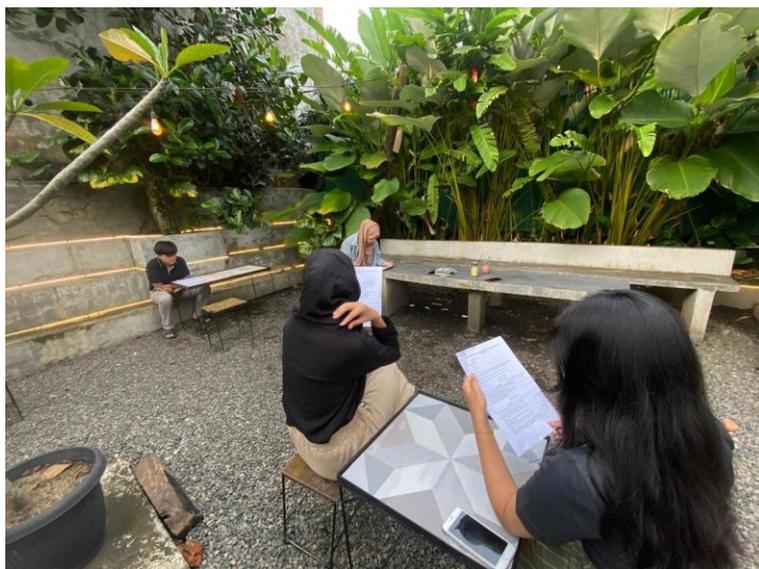
### Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

















## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rianto Kurniawan  
Jabatan : Barista  
Alamat : Air Rambai

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di *coffee shop* di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 31, mei, 2024



..Rianto..Kurniawan

INDONESIA

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jomi Saputra Spd  
Jabatan : Owner TITIK AWAI  
Alamat : 66. Bertan Iskandar.org

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di coffee shop di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup,

2024



TITIK AWAI  
Kafe yep.

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Septianingsih  
Jabatan : Owner Gulapahit  
Alamat : Jl. MH. Thamrin No. 71 Air Rambai

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di coffee shop di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup,

2024

  
Indah

### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fikri Hakim Bahri  
Jabatan : Barista  
Alamat : Kampung Jawa, Sebela Dunia Ahi

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di coffee shop di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 30 - 05 2024

  
.....Fikri Hakim Bahri.....



## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AAP  
Jabatan : *OWAHER UNINA CAFE*  
Alamat : *AIR RAMBAI, CURUP*

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di coffee shop di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 30 MEI 2024



.....  
AAP

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Michella  
Jabatan : Owner  
Alamat : Jl. Merdeka - Tebing Benteng

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di coffee shop di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup,

2024



.....

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RINDY PUTRI  
Jabatan : OWNER NYATU  
Alamat : Jl. Pramuka, Air Bang.

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Indah Mahalia  
NIM : 20631037  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Pemanfaatan QRIS dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* di Rejang Lebong.  
Lokasi Penelitian : Coffee Shop di Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 16 Mei 2024 s/d 08 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Telah selesai melakukan penelitian di coffee shop di Rejang Lebong selama hampir 1 (satu) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 16 mei 2024 sampai dengan 08 juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 30 Mei 2024



.....RINDY PUTRI.....

ORIGINALITY REPORT

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**27%**  
INTERNET SOURCES

**12%**  
PUBLICATIONS

**13%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to UIN Raden Intan Lampung</b> Student Paper	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>eprints.walisongo.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>eprints.upj.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repository.umsu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.stienobel-indonesia.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>journal.ipm2kpe.or.id</b> Internet Source	<b>1%</b>