

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pelaku usaha yang menggunakan QRIS di Kota Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil yang telah dilakukan atas data-data yang diperoleh maka disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan menggunakan QRIS oleh Pelaku Usaha di Kota Padang. Meskipun kemudahan penggunaan QRIS oleh pelaku usaha di Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa faktor ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Bahkan, terdapat indikasi bahwa kemudahan penggunaan berpotensi memberikan dampak negatif terhadap kepuasan, meski pengaruh ini tidak cukup kuat untuk diambil sebagai temuan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS mungkin belum menjadi prioritas utama bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kepuasan mereka.
- 2 Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan QRIS oleh Pelaku Usaha di Kota Padang. Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua,

kegunaan yang dirasakan pengguna QRIS secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan yang lebih baik secara langsung berkontribusi positif pada kepuasan pelaku usaha. Faktor kegunaan yang dirasakan ini mencakup pengalaman langsung pengguna saat bertransaksi menggunakan QRIS, yang berhasil menciptakan kenyamanan dan efisiensi bagi pelaku usaha.

- 3 Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan QRIS oleh Pelaku Usaha di Kota Padang. Hasil uji hipotesis ketiga menegaskan bahwa keamanan transaksi menjadi salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan pelaku usaha di Kota Padang dalam menggunakan QRIS. Dengan adanya jaminan keamanan yang tinggi, pengguna merasa lebih nyaman dan terlindungi saat melakukan transaksi, sehingga hal ini secara signifikan berdampak positif terhadap kepuasan mereka dalam penggunaan QRIS. Keamanan transaksi menjadi salah satu pendorong utama kepuasan dalam sistem pembayaran digital ini.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan untuk mendapatkan data dapat dikemukakan sebagai berikut :

- 1) Responden penelitian ini adalah Pelaku Usaha yang menggunakan QRIS terkhusus pada UMKM di Kota Padang, karena itu hasil

penelitian ini belum bisa berlaku kepada Jenis pelaku usaha lain di Kota Padang.

- 2) Dalam penelitian ini masih terdapat kelemahan yaitu hanya menggunakan variabel kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, keamanan transaksi, dan kepuasan menggunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel tersebut, sehingga penelitian ini mengalami kendala dan memiliki keterbatasan ilmu dan pengetahuan dalam memaparkan atau kurang membahas secara detail terhadap variabel-variabel tersebut. Untuk peneliti selanjutnya jangan menggunakan variabel kemudahan penggunaan dapat gunakan variabel lain contohnya kualitas layanan, promosi dan lainnya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah disajikan, maka penulis sampaikan saran semoga dapat memberikan manfaat pada pihak terkait. Adapun beberapa saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya memanfaatkan SmartPLS sebagai alat analisis data dengan metode SEM. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode analisis lainnya seperti LISREL, AMOS dan sebagainya.
2. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk menyusun penelitian yang lebih mendalam. Sebagai saran, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi jurusan Perbankan Syariah

untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait analisis kepuasan pelaku usaha yang menggunakan layanan perbankan syariah, khususnya dalam kaitannya dengan penggunaan sistem pembayaran berbasis QRIS. Penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan bank syariah, termasuk aspek transparansi, efisiensi, dan nilai-nilai syariah yang diterapkan, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan keuangan yang lebih inklusif dan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu diharapkan adanya penemuan variabel tambahan yang dapat lebih memperkaya pemahaman tentang kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pelaku usaha yang menggunakan QRIS di Kota Padang, seperti kepercayaan dan ketersediaan fitur. Diharapkan agar sampel penelitian diperluas hingga lebih dari 100 responden. Apabila skripsi ini digunakan sebagai acuan, sebaiknya dilakukan evaluasi lebih lanjut karena penulis menyadari bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dan penyempurnaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, and Jogyianto Hartono. *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Vol. 22, 2015.
- Abdul Subhan, Achmad Firdaus Firdaus, and Mukhamad Najib. “The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* (2023).
- Adnyana, I Made Dwi Mertha. “Populasi Dan Sampel.” *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* 14, no. 1 (2021): 103–116.
- Alhamid, Thalha, and Budur Anufia. “RESUME: INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA Oleh Thalha Alhamid Dan Budur.” *RESUME: INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA* (2019).
- Anggun Adilah Maharani, and Tika Widiastuti. “Determinants of Crowdfunder Intention on Using The Crowdfunding-Waqf Model: A Case Study of Kitabisa.Com Applications.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 10, no. 3 (2023): 290–304.
- Aprinthsari, Mutiara Nabila, and Widiyanto Widiyanto. “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Lingkungan Sosial Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi.” *Business and Accounting Education Journal* 1, no. 1 (2020): 65–72.
- Arikunto, Suharsimi. *NoProsedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:

Bima Aksara. 2nd ed. Vol. 43. Jakarta: Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Article, Original. “1 , 1 , 1” 21 (2024): 1–17.

Chin, W. W. (1998). “The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. in Marcoulides, G.A. (Ed.). *Modern Methods for Business Research*. London: Lawrence Erlbaum Associates, p. 295- 236, 1998.” *The partial least squares approach for structural equation modeling. in Marcoulides, G.A (1998)*.

Chusnah, Chusnah, and Khairunnisa Tri Indriana. “PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FINTECH.” *Kinerja* (2021).

Dewan, Anggota, and Gubernur Bank. “No Title” (2022).

Dr. A. Muri Yusuf M.Pd, Prof. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media, 2016.

Ekonomi, Jurnal, Terapan Jesit, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen, Indonesia Toraja, Jessica Djaja, Bernadeth Tongli, and Abner Tahendrika. “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar” 3, no. 1 (2022): 35–50.

Ernawati, Nopy, and Lina Noersanti. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo.” *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. 2 (2020): 27–37.

Fasilitas, Pengaruh, Mobile-banking D A N Kualitas, Terhadap Kepuasan, Nasabah Bank, Syariah Di, Perumahan Bumi, and Irma Yuliani. "A . PENDAHULUAN Pada Era Globalisasi Saat Ini , Pertumbuhan Teknologi Cepat Melakukan Inovasi . Dengan Adanya Teknologi Akan Mempermudah Manusia Dalam Melakukan Aktivitasnya . Perkembangan Teknologi Informasi Yang Paling Dominan Adalah Internet . Perkemba" 1, no. 1 (2022): 78–85.

Fianto, Bayu Arie, Achsanah Hendratni, and Primandanu Febriyan Aziz. "Factors Determining Behavioral Intentions to Use Islamic Financial Technology: Three Competing Models." *Journal of Islamic Marketing* 12, no. 4 (2021): 794–812.

Ghozali, Imam, and Karlina Kusumadewi Aprilia. "Ghozali.Pdf." In *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Aplikasi SMARTPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*, 2023.

Ghozali, Imam, and Hengky Latan. "Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris." *BP Undip. Semarang* (2015).

Gürbilek, Nurdan. "Cooper Dan Schindler (2014:126-210)." *Journal of Chemical Information and Modeling* (2013).

Hair, Joseph F, William C Black, Barry J Babin, and Rolph E Anderson. "Multivariate Data Analysis." *Vectors*, 2010.

Iddo Driantami, Nimas Anggita, and Ari Prasetyo. "Peran Store Image Terhadap Repurchase Intention Dengan Mediasi Customer Satisfaction." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* (2022).

Iswandari, Bunga Asoka. “Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance.” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 28, no. 1 (2021): 115–138.

Jannah, Mustika Raudhatul, and Suzanna Lamria Siregar. “Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 4, no. 1 (2024): 241–264.

Juan, Edbert, and Lilik Indrawati. “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris.” *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen* 2, no. 1 (2023).

Kemudahan, Pengaruh Persepsi, Keamanan Dan, Minat Terhadap, Keputusan Penggunaan, Qris Pada, and Generasi Z Di. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan Dan Minat Terhadap Keputusan Penggunaan Qris Pada Generasi z Di Kota Denpasar” 5 (2025): 1843–1852.

Kirana, Annisa Tri, and Bambang Waluyo. “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI.” In *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen PNJ*. Vol. 4, 2023.

Kurniawan, Didik. “Optimalisasi Pelayanan Perbankan Syariah.” *Ekomadania: Journal of Islamic Economic and Social* 1, no. 1 (2017): 16–27.

- Lubis, Manda Rahmat Husein, Denny Purnomo, and Martha Ayu Dinata. "Technology Acceptance Model Approach in Measuring User Behavior of Online Food Delivery Applications in Banyumas District." *Stability: Journal of Management and Business* 6, no. 1 (2023): 16–30.
- Mardikaningsih, Rahayu, and Didit Darmawan. "Peranan Sistem Informasi Persediaan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan Yang Dirasakan, Dan Kepuasan Pengunjung Toko Buku." *Realible Accounting Journal* 1, no. 1 (2021): 43–57.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi*,. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)." *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56.
- Purbasari, Dewi Maharani, and Dewi Laily Permatasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 2, no. 1 (2018): 43.
- Purnomo, Setyo Edwin. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 'Best Autoworks.'" *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* (2017).
- Purwanza, Sena Wahyu. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan*

Kombinasi,. Edited by Ns.Munandar Arif S.kep M.kep. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.

Raja, Sabir Irfan, Muhammad Irfan, Naeem Akhtar, Muhammad Abbas Pervez, and Asad Ur Rehman. "Customer Satisfaction in the Restaurant Industry Perspective." *Journal of Asian Business Strategy* 4, no. 1 (2014): 18–31.

Rembet, Venny Natallie, Lisbeth Mananeke, and Sjendry S. Loindong. "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo." *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020): 332–343.

Revilia, Donna, and Nfn Irwansyah. "Social Media Literacy: Millenial's Perspective of Security and Privacy Awareness." *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik* 24, no. 1 (2020): 1–15.

Rizki, Panggih, Dwi Istiarni, and Paulus Basuki Hadiprajitno. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia)." *Diponegoro Journal of Accounting* 3, no. 2 (2014): 1–10.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.

Robin, Robin, and Winda Evyanto. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lion Parcel." *eCo-Buss* 6, no. 1 (2023): 117–128.

Samuel, Nathaniel, Samuel Adenubi Onasanya, and Charles Olubode Olumorin.

“Perceived Usefulness, Ease of Use and Adequacy of Use of Mobile Technologies by Nigerian University Lecturers.” *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)* 14, no. 3 (2018): 5–16.

Seputri, Wirda, Andri Soemitra, and Nur Ahmadi Bi Rahmani. “Pengaruh Technolgy Acceptance Model Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Cashless Society.” *MES Management Journal* 2, no. 2 (2022): 116–126.

Sheldy, Yasi Pralytha, Heny Sidanti, and Hendra Setiawan. “Pengaruh Gaya Hidup, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Madiun).” *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA)* 5, no. September 2023 (2023): 1–14.

Solikhah, Siti Amanatus, Hajar Rohmadi Kusuma Putra, and Melinda Aliana Kartika Wati. “Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumtif Persepektif Technology Accepatance Model.” In *Seminar Nasional Daring Sinergi*, 1:1508–1519, 2023.

Sugiri, Wiku Aji, Sihkabuden, and Saida Ulfa. “Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Pengguna Massive Open Online Course.” *Prosiding TEP &PDs* (2017): 110–117.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 3rd ed. Bandung:

Alfabeta, 2022.

Sujatmiko, Irfan Dary, and I Gusti Lanang Putra Eka Prisma. "Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi Dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT)." *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 3, no. 01 (2022): 35–44.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44214%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>.

Wantara, Pribanus, and Muhammad Tambrin. "ITHJ International Tourism and Hospitality Journal The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik." *International Tourism and Hospitality Journal* 2, no. 1 (2019): 1–9.
<https://rpajournals.com/ithj>; <https://rpajournals.com/ithj>.

Wibowo, Yudi Wahyu. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Situs Belanja." *Jurnal Ilmiah Matrik* 22, no. 1 (2020): 18–27.

Wilson, Nicholas, Keni Keni, and Pauline Henriette Pattyranie Tan. "The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use toward Satisfaction and Trust Which Influence Computer Consumers' Loyalty in China." *Gadjah Mada International Journal of Business* 23, no. 3 (2021): 262–294.

Wulandari, Pepi, and Rini Idayanti. "Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital." *Islamic Banking and Finance* 3, no. 2 (2023): 429–441.