

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai adaptasi parsial model DeLone dan McLean untuk menguji hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna serta Manfaat Bersih dalam penggunaan aplikasi pembayaran digital untuk transaksi berbasis QRIS, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem pada aplikasi pembayaran digital yang digunakan untuk melakukan transaksi berbasis QRIS, semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna yang dirasakan.
2. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang semakin akurat dan relevan pada aplikasi pembayaran digital berkaitan dengan meningkatnya Kepuasan Pengguna dalam melakukan transaksi berbasis QRIS.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang berkaitan dengan ketersediaan bantuan, kemampuan memberikan solusi, dan keandalan layanan dapat mendukung peningkatan Kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital untuk transaksi berbasis QRIS.
4. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kepuasan Pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi pembayaran digital, semakin tinggi pula Manfaat Bersih yang dirasakan dalam melakukan transaksi berbasis QRIS.

5. Kepuasan Pengguna terbukti memediasi secara signifikan pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna.
6. Kepuasan Pengguna terbukti memediasi secara signifikan pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna.
7. Kepuasan Pengguna terbukti memediasi secara signifikan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan QRIS, khususnya dalam konteks penggunaan QRIS oleh mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran yang diberikan dibagi menjadi saran bagi pihak terkait dengan layanan QRIS dan saran bagi penelitian selanjutnya.

1. Saran Bagi Pihak Terkait Layanan QRIS

- a. Pihak terkait layanan QRIS diharapkan dapat memperhatikan kualitas sistem yang digunakan dalam transaksi mahasiswa, khususnya pada aspek yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kecepatan proses transaksi, dan keandalan sistem. Upaya tersebut diharapkan dapat mendukung pengalaman penggunaan QRIS yang lebih baik bagi mahasiswa.
- b. Pihak terkait layanan QRIS diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi yang tersedia dalam proses transaksi sehingga dapat membantu mahasiswa dalam memahami informasi yang berkaitan dengan penggunaan QRIS.

- c. Pihak terkait layanan QRIS diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam memberikan dukungan dan penanganan terhadap kendala yang dialami pengguna, sehingga dapat mendukung peningkatan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan QRIS.

2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penyempurnaan terhadap instrumen penelitian yang digunakan, terutama pada indikator yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang belum optimal, sehingga dapat menghasilkan kualitas pengukuran yang lebih baik.
- b. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam adaptasi model DeLone dan McLean, seperti kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kemudahan penggunaan, untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan QRIS.
- c. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada karakteristik responden dan wilayah penelitian yang lebih beragam sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan temuan pada konteks yang berbeda dan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai penggunaan QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., Rukmana, L., & Wahidah, W. (2022). Efektivitas dan efisiensi sistem pembayaran non tunai quick response indonesian standard (qris) dalam mempengaruhi inklusi keuangan mahasiswa. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*. 3(2), 73-83.
- Auliya, P.N. & Arransyah, M.F. (2023). Penerapan model UTAUT untuk mengetahui minat perilaku konsumen dalam penggunaan QRIS. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*. 4(3), 885-892.
- Cahyati, D. (2023). Evaluasi kesuksesan sistem informasi aplikasi mobile collection dengan pendekatan model delone dan mcleana nurlinda 2). *Jurnal Doktor Manajemen*. 6(2).
- Cheung, G.W., Cooper-Thomas, H.D., Lau, R.S., & Wang, L.C. (2024). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: a review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*. 41(2), 745-783.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Faris, H.A., Wedhasmara, A., Putra, A., Kurnia, R.D., Bardadi, A., & Fitri, S. (2024). DeLone and mclean model analysis of success factors of Sidemang application in palembang city. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*. 13(2), 154-161.
- Fernanda, J.W., Luthifiana, V., & Akhyar, M.K. (2022). Analisis *partial least square structural equation model* (pls-sem) untuk pemodelan penerimaan sistem jaringan informasi bersama antar sekolah (jibas). *Jurnal Statistika*. 15(2), 292-297.
- Gurendrawati, E., Sasmi, A.A., Ulupui, I.G.K.A., Murdayanti, Y., Anwar, C., & Wahyuningsih, I.T. (2022). The delone and mclean model on user satisfaction of academic service systems. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*. 10(1), 87-99.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hair, J. & Alamer, A. (2022). Partial least squares structural equation modeling (pls-sem) in second language and education research: guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*. 1(3).
- Hermawan, G.C. & Suyatno, D.F. (2023). Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi klik indomaret menggunakan metode end user computing

- satisfaction (eucs) dan delone and mclean. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. 50.
- Hidayati, F., & Hikmi, N. System Quality and the Impact of the Use of the Flo Application on Free Association Within the Community in Padang City Using the Delone and Mclean Method. <https://scholar.archive.org/work/a23o6hsx4rbnttuktfsagixa/access/wayback/https://gpijournal.com/index.php/perawat/article/download/113/106>.
- Himawan, F. & Hamdi, E. (2026). Pengaruh influencer, harga, dan fitur tiktok pada pembelian Gen z. *Jurnal Lentera Bisnis*. 15(1), 1703-1719.
- Katili, M. R., Tuloli, M. S., Bau, R. T. R., & Utina, I. (2024). Measuring the success of village information systems using the DeLone and McLean model. *Jambura Journal of Informatics*, 6(1), 40-51. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jji/article/view/24742>.
- Maghfiroh, S., & Nuryana, I. K. D. (2022). Penerapan Metode TAM dan DeLone and McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46680>
- Meilani, L., Suroso, A.I., & Yuliati, L.N. (2020). Evaluasi keberhasilan sistem informasi akademik dengan pendekatan model delone dan mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*. 10(2), 137-144.
- Metekohy, V.T. & Noya, R.S. (2025). Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (siakad). *JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika dan Bisnis Digital*. 4(2), 255-264.
- Michael, M. (2024). Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode Delone Dan Mclean (Kota Jambi) (Doctoral dissertation, UNAMA). <http://repository.unama.ac.id/4092/>
- Muchtar, E.H., Trianto, B., Maulana, I., Alim, M.N., Marasabessy, R.H., Hidayat, W., Junaedi, E., & Masrizal (2024). Quick response code indonesia standard (qris) e-payment adoption: customers perspective. *Cogent Business and Management*. 11(1).
- Nasuha, F.N. (2023). Jurnal aset (akuntansi riset) the modification of the delone and mclean model: system quality, information quality, and tax literacy on e-filing user satisfaction. *JURNAL ASET (AKUNTANSI RISET)*. 15(2), 187-194.
- Padu, M. C., Bouty, A. A., & Zakaria, A. (2024). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Siat) Di Universitas Negeri Gorontalo Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 4(2), 151-160. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/26305>

- Pangestika, Z. N., Putri, D. K., Angelica, S. F., Nuryana, I., & Nihayah, D. M. (2025). Systematic Literature Review: Persepsi Penggunaan QRIS Sebagai Peningkatan Efektivitas Alat Pembayaran dan Sistem Keuangan Digital. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 13(2), 103-115. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jupe/article/view/67145>
- Prawitasari, D., Badiani, F. D., Rachmawati, S. D., Ningrum, F. P., & Mufidah, N. L. (2024). QRIS in indonesia: a comprehensive literature review on adoption, challenges, and opportunities. *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 5(1), 91-102. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/RJMBI/article/view/22760>
- Primadasa, Y., Kuswandhie, R., Verdian, I., & Shafnur, A. (2023). Penerapan D & M IS Success Model Terhadap Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pemantauan Tindak Lanjut). *CogITO Smart Journal*, 9(1), 207-217. <https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/493>
- Puspitasari, A., & Salehudin, I. (2022). Quick response Indonesian standard (QRIS): Does government support contribute to cashless payment system long-term adoption?. *Journal of Marketing Innovation (JMI)*, 1(2), 27-41. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4076192
- Puspitasari, T., Kusumawati, A., & Sujarwoto, S. (2020). Aplikasi model delone and mclean untuk mengukur keberhasilan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat di universitas brawijaya. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*. 10(1), 94-104.
- Putra, F.M., Wijayanto, D., & Rahmawati, R. (2024). Evaluasi faktor minat penggunaan quick response code indonesian standard (qris) sebagai metode pembayaran dalam bertransaksi di kota pontianak. *Integrate: Industrial Engineering and Management System*. 8(2), 186-193.
- Rahimi, Y., Restuti, S., & Wasnury, R. (2024). Analisis Penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *J. Manaj. Pemasar. Dan Perilaku Konsum.*, 3(1), 177-187.
- Saputra, I., & Febrian, A. (2025). Efektivitas Penggunaan Quick Respons Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Dengan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Di Stasiun Lambuang Bukittinggi. *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, 6(1). <https://ejournals.com/ojs/index.php/jkmt/article/view/1378>
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

- sistem informasi manajemen rs “x” kota palopo. *Jurnal Surya Medika*. 9(2), 219-224.
- Sari, U.K., Setyadi, H.J., & Widagdo, P.P. (2023). Evaluasi kesuksesan sistem informasi terpadu layanan prodi (siplo) menggunakan model delone dan mclean pada fakultas teknik universitas mulawarman. *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*. 2(1), 48-58.
- Shanmugavel, N., Rana, N.P., Parayitam, S., & Kumar, K. (2024). Assessing continuance intention to use digital wallet: a dual-factor approach using utaut2 and updated is success model. *Journal of Global Information Management*. 32(1).
- Vaddhano, N. (2023). Continuance intention of mobile banking applications in indonesia: integrated tam-delone and mclean model. *International Journal of Economics, Business and Management Research*. 07(12), 01-22.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing" Goodwill"*, 12(1), 1-15.
- Wicaksono, E., Safitri, E. M., Anam, M. A. S., & Bimantara, R. A. (2023, November). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Pendekatan Metode Delone-Mclean. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 394-402). <https://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/613>
- Wijana, M., Aryanti, U., Dewi, S., & Yusman, N. I. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Elektronik PKH Menggunakan Model DeLone dan McLean. *INTERNAL (Information System Journal)*, 6(1), 10-21. <https://jurnal.masoemiversity.ac.id/index.php/internal/article/view/721>
- Widyaningrum, T., Sholihah, Q., & Haryono, B.S. (2024). The delone and mclean information system success model: investigating user satisfaction in learning management system. *Journal of Education Technology*. 8(1), 86-94.
- Widyaswari, D.P.W., Putra, I.N.W.A., Yadnyana, I.K., & Badera, I.D.N. (2024). Evaluating the success of the SISKEUDES financial system in denpasar, indonesia using the delone and mclean iss model. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 23(2), 1739-1757.
- Wirabuana, C., Marbanie, R., Sensuse, D.I., Hidayat, D.S., & Purwaningsih, E.H. (2024). Wirabuana et al./perceptions of the use of QRIS jurnal sistem informasi. *Journal of Information System*. 20(2).