

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, DAN FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL  
(Studi Kasus UMKM di Kudus)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

**Oleh:**

**DWI RIZKA KHOIRINNADIA  
NIM 2020210033**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
TAHUN 2024**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kudus Kontak pos 51 Telp. (0291)  
432677 Fax. (0291) 59322  
Email: [Febiiainkudus@gmail.com](mailto:Febiiainkudus@gmail.com) Website: [www.IainKudus.ac.id](http://www.IainKudus.ac.id)

---

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Dwi Rizka Khoirinnadia  
Nim : 2020210033  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : **Pengaruh Service Quality, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Dan Facilitating Conditions Terhadap Kepuasan Pengguna Qris Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus Umkm Di Kudus)**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **31 Oktober 2023** sampai **06 Maret 2024**. Dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 20 Maret 2024  
Dosen Pembimbing,

**Dr. Hj. Siti Amaroh, S.E., M.Si.**  
**NIP. 197405052003122002**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kudus Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

Email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com),

website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id).

**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dwi Rizka Khoirinnadia  
 NIM : 2020210033  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul : **Pengaruh *Service Quality*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus UMKM di Kudus)**

Telah diujikan pada **Selasa, 7 Mei 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	20 / 05 2024	
<b><u>Makrufah Hidayah Islamiah, M.M.</u></b> NIP. 199004052019032023 Penguji II	20 / 05 2024	
<b><u>Johan Afandi, M.E.</u></b> NIP. 199108092020121010 Sekretaris Sidang	20 / 05 2024	
<b><u>Dr. Hj. Siti Amarah, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 197405052003122002 Dosen Pembimbing	21 / 05 2024	
<b><u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20 / 05 2024	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Dwi Rizka Khoirinnadia NIM 2020210033** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 15 April 2024  
Yang menyatakan



**Dwi Rizka Khoirinnadia**  
**NIM 2020210033**

## MOTTO

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau inginkan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”*

(Boy Chandra)

*“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melewati kesulitan”*

(Helen Keller)



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan kelancaran dalam menyusun tugas akhir perkuliahan ini, Sholawat serta salam tak lupa juga penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW. Dengan penuh perjuangan, semangat, kesabaran, serta iringan doa akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar, yang berjudul “Pengaruh *Service Quality, Performance Expectancy, Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus UMKM di Kudus)”. Maka kupersembahkan karya ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kekuatan dalam menjalani kehidupan yang luar biasa ini.
2. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Muhammad Sofyan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibu Sri Suyanti. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun semangat, motivasi, serta yang sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak-anaknya.
4. Kakak terkasih, Eka Nur Khanna dan Adik terkasih Fitri Aulia Sufyanti yang telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
5. Sahabat saya dari masa SMK sampai sekarang, Mahda Rizkia Husna. Terimakasih sudah memberi warna dalam hidupku. Semoga kita bisa menjaga silaturahmi kita sampai kelak.
6. Teman seperjuangan semasa perkuliahan, yakni Shasa, Syafira, Shofia, Cildha, Ayun, Devi, Nanda, dan Silvia, yang sudah kebersamai mulai dari awal perkuliahan. Terimakasih sudah mau berjalan bersama untuk menyelesaikan perkuliahan ini dan menghiiasi masa-masa perkuliahan dengan cerita yang indah.
7. Teman keluh kesahku, Shasa dan Syafira. Terima kasih telah mendengarkan cerita panjangku tentang pengerjaan skripsi yang tidak mudah. Terima kasih atas semangat dan motivasi kalian untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
8. Teman-teman seperjuangan ES-A Angkatan 2020, terimakasih sudah memberi warna semasa perkuliahan. Terimakasih sudah mengajarkan arti kebersamaan dan kekompakan kelas yang luar biasa. Semoga

setelah lulus nanti kita masih bisa tetap menjalin silaturahmi dengan baik. Kebersamaan kita akan aku rindukan.

9. Kepada seseorang yang pernah bersama saya, terimakasih untuk patah hati yang pernah diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Karena dengan patah hati membuat saya jauh lebih semangat lagi, terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari proses pendewasaan ini.
10. Serta kepada teman-teman dan seluruh pihak yang terlibat yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



## PEDOMAN LITERISASI ARAB-LATIN

Berikut ini adalah pedoman transliterasi yang sesuai dengan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri pendidikan kebudayaan Republik Indonesia nomor 158 tahun 1987 dan nomor 0543/b/u/1987.

### 1. KONSONAN

Dalam huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	A	A
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa'	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	ES dan ye
ص	S ad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	D ad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	T'	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Z'	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El



م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. VOCAL

Vocal Bahasa arab seperti vocal bahasa indonesia terdiri atas vokal tunggal dan vokal rangkap. Vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dhammah	U	U

3. MADDAH

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
...آ...أ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...إ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...ؤ	Dhammah dan wau	U	u dan garis di atas

4. TA'MARBUTAH

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua yaitu:

- Ta' marbutah yang hidup atau berharakat fathah, kasrah atau dhommah di transliterasikan adalah "t"
- Ta' marbutah yang mati atau yang mendapat harakat sukun di transliterasikan dengan "h"

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus UMKM di Kudus)”** telah disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (satu) pada Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M., selaku Kaprodi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Siti Amaroh, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Nur Said, MA., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan jajaran staf IAIN Kudus, terutama Dosen ES yang sudah memberikan ilmunya dalam masa perkuliahan dari awal hingga saat ini.
7. Kedua orang tua, Bapak Sofyan dan Ibu Yanti, serta Kakakku Eka dan Adikku Fitri yang selalu membantu dengan support, doa, dan kasih sayang kepada penulis.
8. Teman-teman dan semua orang yang sudah kebersamai dalam perjuangan ini.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 15 April 2024  
Penulis,



**DWIRIZKA KHOIRINNADIA**  
**NIM. 2020210033**

