

ABSTRAK

Dwi Rizka Khoirinnadia, 2020210033, Pengaruh *Service Quality*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus UMKM di Kudus)

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan kepada pelaku UMKM di Kudus untuk mengetahui adanya pengaruh *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating conditions* terhadap kepuasan pengguna QRIS baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan tipe *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner yang diolah menggunakan bantuan program SPSS.

Objek penelitian ini adalah pelaku UMKM di Kudus, dengan jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa, (1): variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS dengan mendapatkan nilai $5,685 > 1,989$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. (2): variabel *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS dengan mendapatkan nilai $3,953 > 1,989$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. (3): variabel *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS dengan mendapatkan nilai $4,123 < 1,989$ dengan signifikan $0,000 > 0,05$. (4): variabel *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS dengan mendapatkan nilai $3,165 < 1,989$ dengan signifikan $0,002 > 0,05$.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, dan Kepuasan.

ABSTRACT

Dwi Rizka Khoirinnadia, 2020210033, The Influence of Service Quality, Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Conditions on QRIS User Satisfaction as a Digital Payment Tool (Case Study of UMKM in Kudus City)

This research is research conducted on UMKM in the Kudus to determine the influence of service quality, performance expectancy, effort expectancy, and facilitating conditions on QRIS user satisfaction, both partially and simultaneously. This research uses field research and a quantitative approach. The technique used in sampling is non probability sampling with accidental sampling type. This research uses a data collection method in the form of a questionnaire which is processed using the SPSS program.

The object of this research is UMKM in the Kudus, with the number of respondents in this research being 100 respondents. Data testing techniques used in this research include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and hypothesis testing to test and prove research hypotheses.

Based on the results of the research that has been carried out, it can be seen that, (1): the service quality variable has a positive and significant effect on QRIS user satisfaction by getting a value of $5.685 > 1.989$ with a significance of $0.000 < 0.05$. (2): the performance expectancy variable has a positive and significant effect on QRIS user satisfaction by getting a value of $3.953 > 1.989$ with a significance of $0.000 < 0.05$. (3): The effort expectancy variable has a positive and significant effect on QRIS user satisfaction by getting a value of $4.123 < 1.989$ with a significance of $0.000 > 0.05$. (4): the facilitating conditions variable has a positive and significant effect on QRIS user satisfaction by getting a value of $3.165 < 1.989$ with a significance of $0.002 > 0.05$.

Keywords: Service Quality, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, and Satisfaction.