

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam berbisnis akan berhasil apabila didukung oleh kemajuan teknologi yang pesat dari tahun ke tahun. Inovasi teknologi menawarkan banyak manfaat serta memudahkan masyarakat dalam berpartisipasi dalam berbagai aktivitas.¹ Kemajuan teknologi sudah membantu menyelesaikan beberapa permasalahan di era digital. Kemajuan teknologi sudah merambah ke sektor keuangan serta pembayaran dengan cepat. Penggunaan sistem pembayaran digital bisa memberi kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka, sambil meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari.² sekarang ini, untuk mempermudah proses transaksi tentunya setiap orang sebisa mungkin memanfaatkan teknologi yang canggih.

Penggunaan teknologi keuangan oleh masyarakat Indonesia sudah mengubah kebiasaan belanja mereka. Fenomena *cashless society* mengacu pada cara masyarakat menjalankan pembayaran.³ *Cashless Society* mengacu pada masyarakat yang beralih ke sistem non-tunai merujuk pada keadaan di mana individu tidak lagi memakai uang kertas atau logam dalam proses transaksi, melainkan mengandalkan opsi pembayaran elektronik seperti uang elektronik, ATM, kartu kredit, serta opsi pembayaran digital lainnya. Perry Warjiyo, Gubernur Bank Indonesia, menyoroti pertumbuhan transaksi ekonomi serta keuangan digital yang berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan *platform e-commerce* dan infrastruktur digital selama masa pandemi, serta meningkatnya minat serta keyakinan masyarakat terhadap pembayaran digital. Di antara layanan perbankan digital yang mengalami pertumbuhan ialah *mobile banking*.

¹ Muhamad Ngafifi, "Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi* 2, no. 1 (2014): 33–47, <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>.

² Jefry Tarantang et al., "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia," *Jurnal Al-Qardh* 4, no. 1 (2019): 60–75, <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>.

³ LPAK Wardani and P R Masdiantini, "Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial Budaya, Motivasi Hedonis dan nilai Harga Terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Code (QRIS)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* 12, no. 1 (2022): 254, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/view/38188%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/download/38188/22735>.

Layanan *mobile banking* ialah opsi yang disajikan oleh lembaga keuangan untuk memungkinkan pelanggan mereka menjalankan berbagai transaksi perbankan secara mudah melalui perangkat telepon genggam atau *smartphone*. Salah satu inovasi terbaru dalam fitur *mobile banking* ialah kemampuan untuk menjalankan pembayaran dengan cara memindai kode QR, di mana pengguna hanya perlu mengarahkan kamera perangkat mereka ke kode QR yang tersedia di meja kasir pedagang, sehingga transaksi bisa segera diselesaikan.⁴

Penggunaan sistem pembayaran QR (*Quick Response*) menjadi semakin populer karena beragamnya model pembayaran serta transaksi yang sekarang ini tersedia di banyak sistem pembayaran digital. Keunggulan kode QR mencakup peningkatan pengelolaan data yang akurat serta keunggulan fisik jangka panjang. Bank Indonesia sudah meningkatkan keandalan serta efisiensi kode QR serta menerapkan standarisasi kode QR sebagai metode pembayaran.⁵

Pada awal tahun 2020, Bank Indonesia mengumumkan secara resmi penggunaan standar kode QR Indonesia yang disebut *Indonesia Quick Response Code Standard (QRIS)*. QRIS termasuk format *QR Code* yang dipergunakan untuk pembayaran melalui berbagai aplikasi *e-money*, *e-wallet*, serta layanan *mobile banking* yang tersedia mulai 1 Januari 2020.

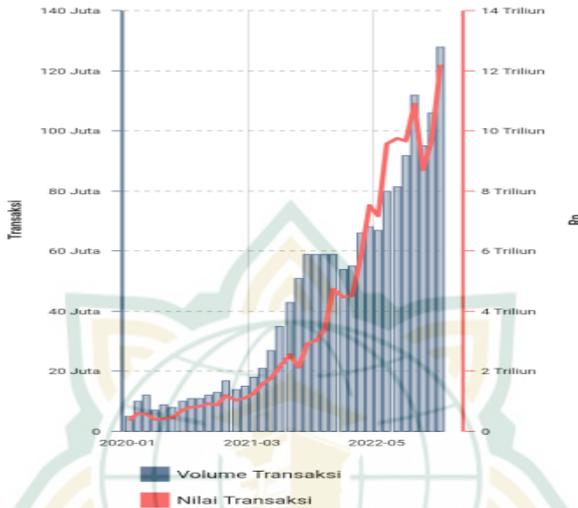
Penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran elektronik termasuk hasil langsung dari upaya pemerintah dalam menyikapi transformasi sistem pembayaran di Indonesia pada era digital. Sekarang ini, QRIS sudah diimplementasikan untuk segala jenis transaksi, baik melalui aplikasi perbankan ataupun non-perbankan, di berbagai tempat seperti toko, pedagang, warung, tempat parkir, objek wisata, serta untuk donasi dengan logo QRIS. Meskipun penyedia QRIS di setiap tempat berbeda dengan penyedia aplikasi yang dipergunakan oleh masyarakat, pedagang hanya perlu membuka rekening atau akun pada salah satu penyelenggara QRIS yang sudah diotorisasi oleh Bank Indonesia..⁶

⁴ Wardani and Masdiantini.

⁵ Arum Azzahroo Risma and Dwi Estiningrum Sri, "Preferensi Mahasiswa Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Teknologi Pembayaran," *Jurnal Manajemen Motivasi* 17 (2021): 10–17.

⁶ Wicky Laloan, Rudy Wenas, and Sjendry Loindong, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Risiko Terhadap Minat Apengguna E-Payment QRIS Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado,"

Gambar 1.1
Volume dan nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020-Desember 2022)



Sumber : Databoks Maret 2023

Hingga Desember 2022, terdapat sekitar 128 juta transaksi QRIS senilai Rp 12,2 triliun di Indonesia, menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Angka itu termasuk rekor tertinggi yang baru, baik pada segi volume ataupun nominal transaksi. Ini ialah batas maksimum baru dalam hal volume perdagangan serta nilai nominal. Jika diakumulasikan, volume transaksi QRIS secara nasional mencapai satu miliar pada tahun 2022, meningkat 117,59% dari tahun 2021. Total nilai transaksi QRIS pada tahun 2022 diperkirakan mencapai Rp 99,98 triliun, naik 261,81% dari tahun sebelumnya.⁷

Sistem pembayaran QRIS hadir dengan membawa kemudahan, kecepatan hingga keamanan rupanya tak cukup membuat pelaku UMKM antusias dalam mengimplementasikannya. Penggunaan sistem pembayaran QRIS yang memberlakukan charge (biaya) atau lebih dikenal dengan istilah Merchant Discount Rate (MDR) membuat pelaku UMKM resah.

Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 11, no. 02 (2023): 375–86, <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>.

⁷ Adi Ahdiyat, “Transaksi QRIS Meningkat, Capai Rekor Baru Pada Akhir 2022,” accessed November 23, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-qr-is-meningkat-capai-rekor-baru-pada-akhir-2022>.

Selain itu, setiap transaksi menggunakan QRIS, dana tidak langsung masuk pada rekening pedagang atau UMKM atau dengan kata lain dana akan masuk paling cepat 1x24 jam dan maksimal berangsur selama tiga hari. Hal ini rupanya menghambat aspek perputaran modal UMKM hingga tak sedikit pedagang yang menolak mengimplementasikan sistem pembayaran QRIS. Permasalahan ini kembali menjadi tugas besar Bank Indonesia dalam memecahkan persoalan yang dirasakan oleh pelaku UMKM. Kemudian, minimnya literasi keuangan pelaku UMKM atau pedagang sehingga pembayaran tunai dirasa lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan pembayaran non tunai yang juga dinilai mempersulit kalangan tua dan kalangan bawah dalam melakukan pembayaran, serta kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan non tunai telah melekat sehingga tidak mendapat respon antusias dari konsumen.

QRIS menyediakan fasilitas pembayaran dengan cara menscan kode QR yang dijalankan oleh *user* dengan metode *self-service*. Oleh karenanya, harus selalu dijalankan pemantauan serta pengevaluasian terhadap kualitas layanan jasa QRIS untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang memiliki hubungan erat dengan kualitas jasa. Jasa ialah suatu manfaat yang bersifat tidak berunsur kepemilikan serta tidak berwujud yang didapatkan dari pihak lain. Maka, semua perusahaan ataupun organisasi harus lebih memperhatikan kualitas jasa dibanding aspek yang lain. Melalui konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, diharapkan tingkat kualitas jasa akan bisa didapat. Oleh karenanya, pelanggan pengguna jasa akan merasakan kepuasan dari pemanfaatan layanan jasa itu.⁸

Kepuasan pengguna QRIS tetap menjadi hal pertama yang diperhatikan dalam menjalankan inovasi sistem pembayaran digital ini. Kepuasan ialah jarak antara harapan dengan realita yang dihadapi.⁹ Kepuasan memperlihatkan evaluasi individu terhadap kinerja suatu produk ataupun hasil sesuai dengan perbandingannya

⁸ A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Arvind Malhotra, "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research* 7, no. 3 (Februari 2005): 213–33, <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.

⁹ Cindy Felita Nur Alimah Saptonoadi, Admaja Dwi Herlambang, and Satrio Hadi Wijoyo, "Kualitas Dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Dan Model Delone and Mclean," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya* 2, no. 12 (2018): 6386–90.

dengan harapan yang sudah dibentuk sebelumnya.¹⁰ Terdapat tiga aspek penting yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan, yakni apa yang akan diukur, bagaimana skala pengukurannya, serta bagaimana metode pengukurannya.¹¹ Pengguna QRIS bisa menyebarkan suatu cerita yang baik ataupun buruk kepada siapapun serta dimanapun tentang bagaimana yang dirasakan ataupun kepuasannya terhadap layanan. Oleh karenanya, kepuasan pelanggan harus diperhatikan secara saksama oleh perusahaan.

Service Quality (Kualitas Layanan) termasuk faktor pertama dalam kepuasan konsumen. DeLone & McLean, mendefinisikan *Service Quality* (kualitas layanan) ialah layanan yang difasilitasi dari untuk pengguna.¹² Layanan itu bisa mencakup pengembangan aplikasi serta dukungan untuk masalah pada aplikasi itu. Kualitas layanan juga bisa diukur dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka inginkan serta layanan yang memenuhi kebutuhan mereka, seperti kenyamanan, kesabaran, serta fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan ataupun harapan pelanggan.

Studi yang dijalankan oleh Nurul Khotimah menemukan jika variabel kualitas layanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam memakai aplikasi mobile JKN, baik secara parsial ataupun simultan.¹³ Selanjutnya, hasil studi yang dijalankan oleh Nina Nirmala Sari serta Fitri Raya, memperlihatkan jika kualitas layanan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memberi dampak positif terhadap kepuasan transaksi.¹⁴

¹⁰ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Jakarta: Erlangga, 2008), 14.

¹¹ Jarliyah Harfika and Nadiya Abdullah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. 44, no. 1 (2017): 1–24.

¹² DeLone W dan McLean E, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *Journal of Management Information Systems* 19, no. 4 (April 2003): 9–30, <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.

¹³ Nurul Khotimah, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah JABODETABEK,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis* 2, no. 2 (2022): 69–76.

¹⁴ Nina Nirmala Sari and Fitri Raya, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus Umkm Di Pasar Rangkasbitung),” *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEMBAK)* 1, no. 3 (2022): 1–16, <https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/33%0Ahttps://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/download/33/21>.

Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja) menjelaskan ekspektasi pengguna teknologi terhadap kinerja teknologi. Hal itu bisa diilustrasikan dengan harapan akan manfaat serta kemudahan yang didapat dengan memakai teknologi itu.¹⁵

Hasil studi yang dijalankan oleh Johanes, dkk ditemukan jika *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan shopee dalam penggunaan sistem *shopee*.¹⁶ Namun, pada kajian yang dijalankan oleh Victor dan Wahyu, mereka menemukan jika variabel ekspektasi kinerja tidak memberi dampak yang positif serta signifikan terhadap tingkat penerimaan sistem informasi.¹⁷

Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha) ialah seberapa mudahnya memakai sistem tertentu, serta ini memperlihatkan seberapa besar upaya yang dijalankan pengguna untuk memakai sistem itu. Kemudahan penggunaan teknologi informasi menimbulkan ketertarikan pada orang yang memakai sistem itu sehingga menimbulkan rasa nyaman saat memakainya.¹⁸

Studi yang dijalankan Geri, dkk menyimpulkan jika ekspektasi usaha berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna dalam memakai aplikasi transportasi online dilingkungan UIN Raden Fatah Palembang.¹⁹ Namun hal itu tidak relevan dengan kajian yang dilakukan oleh Nurul Akmal serta Sorayanti Utami variabel ekspektasi usaha berpengaruh negatif serta signifikan terhadap kepuasan konsumen Nurul Henna di Banda Aceh.²⁰

¹⁵ Cindy Flawrencia Gunawan, “Pengaruh Performance Expectancy Dan Social Influence Terhadap Behavioral Intention Di Aplikasi Hijabbenka,” *Agora* 7, no. 2 (2019): 1–6, <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/9111>.

¹⁶ Johanes Fernandes Andry, Herlina, and Antonius Rianto, “Customer Satisfaction Analysis on Shopee E-Commerce Using the UTAUT Method,” *Cogito Smart Journal* / 9, no. 1 (2023): 73–83, <https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/454/273>.

¹⁷ Victor Hendrik and Wahyu Meiranto, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Penerimaan dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus Penerapan System Application Product Pada PT Bumi Muria Jaya Karawang-Jawa Barat),” *Diponegoro Journal of Accounting* 5, no. 4 (2016): 1–14, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.

¹⁸ Daniel Ivan and Ritzky Karina M.R. Brahmana, “Analisis Pengaruh Performance Expectancy Dan Effort Expectancy Terhadap Behavioral Intention Pada Online Marketplace,” *Agora* 6, no. 2 (2018): 1–6.

¹⁹ Geri Esmemed, Gasmelia Testiana, and Fathiyah Nopriani, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology,” *Journal of Computer and Information Systems Ampere* 2, no. 2 (2021): 78–93, <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v2i2.62>.

²⁰ Nurul Akmal and Sorayanti Utami, “Pengaruh Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Efikasi Diri dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nurul Henna

Facilitating Condition (Kondisi yang memfasilitasi) diartikan sebagai rasa percaya diri seseorang yang bisa ditingkatkan melalui penggunaan sistem teknologi yang didukung oleh infrastruktur organisasi serta teknologi. Dengan kata lain, penggunaan aplikasi QRIS dalam transaksi pembayaran memberi keyakinan serta minat dalam memakai aplikasi itu, karena fitur dan teknologinya bisa memberi beberapa manfaat seperti penghematan waktu dan biaya.²¹

Sesuai dengan hasil studi yang dijalankan oleh Ratna serta Lidia, menunjukkan jika variabel kondisi yang memfasilitasi mempunyai dampak yang positif serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna penyelenggara penerbitan KTP Elektronik (KTP-EI) di Kota Padang.²² Sementara, kajian yang dijalankan oleh Dwi dan Aries memberi hasil jika variabel kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel.²³

Bila dilihat dari penelitian sebelumnya, masih terdapat kontradiktif terhadap berbagai faktor yang memberi pengaruh kepuasan konsumen, hal itu disebabkan tidak hanya berbagai faktor diatas yang memberi pengaruh kepuasan konsumen, bisa saja faktor yang lain yang bisa memberi pengaruh kepuasan konsumen. Sesuai dengan pemaparan latar belakang di atas dengan adanya fenomena gap dan riset-riset terdahulu yang memperlihatkan hasil berbeda-beda, oleh karenanya peneliti ingin membahas lebih lanjut mengenai kajian ini. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, pembaharuan pada kajian ini terletak pada variabel pembaharuan yakni *service quality* dan pada objek yang belum pernah diteliti sebelumnya.

Aceh Di Banda Aceh,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 7, no. 1 (2022): 1–17.

²¹ Viswanath Venkatesh, Jamea y.L Thong, and Xin Xu, “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology by Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu :: SSRN,” *MIS Quarterly* 36, no. 1 (2012): 157–78, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388.

²² Sri Ratna and Lidya Martha, “Pengaruh Kinerja Pelayanan dan *Facilitating Condition* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Operator Penerbitan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Kota Padang Sri,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi* 1, no. 3 (2023): 53–70.

²³ Dwi Patmalasari and Aries Dwi Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model UTAUT,” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence* 02, no. 02 (2021): 37–45, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39559/34526>.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kudus. Temuan penelitian ini dapat memberikan panduan bagi seluruh masyarakat, terutama pihak-pihak terkait, seperti pemerintah, lembaga keuangan, dan pelaku bisnis dalam mempromosikan dan mendukung adopsi QRIS oleh umkm sebagai solusi pembayaran yang lebih efisien dan inovatif.

Bertitik tolak dari permasalahan di atas, peneliti tertarik meneliti serta menguji lebih dalam mengenai faktor yang memberi pengaruh kepuasan konsumen yang dikaji dengan judul **“Pengaruh *Service Quality*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus UMKM di Kudus)”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, oleh karenanya penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah seperti berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus?
2. Apakah terdapat pengaruh *performance expectancy* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus?
3. Apakah terdapat pengaruh *effort expectancy* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus?
4. Apakah terdapat pengaruh *facilitating conditions* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah diuraikan, oleh karenanya tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk memahami pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus.
2. Untuk memahami pengaruh *performance expectancy* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus.
3. Untuk memahami pengaruh *effort expectancy* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus.
4. Untuk memahami pengaruh *facilitating conditions* terhadap kepuasan pengguna QRIS di Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis ataupun praktis seperti berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Harapannya, penelitian ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* memengaruhi kepuasan pengguna QRIS.
 - b. Selain itu, diharapkan jika temuan dari penelitian ini bisa menjadi landasan bagi penelitian masa depan serta sumber referensi bagi peneliti yang tertarik untuk menyelidiki masalah serupa.
2. Manfaat Praktis
 - a. Untuk kalangan akademis, penelitian ini mempunyai tujuan untuk memahami bagaimana elemen-elemen seperti *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* memengaruhi kepuasan pengguna QRIS di Kudus. Hasilnya diharapkan bisa dipergunakan sebagai materi pembelajaran serta penerapan konsep perilaku konsumen, khususnya terkait dengan aspek-aspek itu.
 - b. Bagi para peneliti, penelitian ini akan memberi kontribusi dalam memperluas pengetahuan serta pemahaman tentang pemasaran, khususnya dalam hal sikap kepuasan konsumen, serta sebagai syarat penting dalam meraih gelar strata satu.
 - c. Bagi pelaku UMKM, penelitian ini diharapkan bisa memberi wawasan tentang bagaimana *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* memengaruhi kepuasan pengguna QRIS di Kudus.

E. Sistematika Penulisan

Struktur penulisan penelitian ini mempunyai tujuan untuk mencapai pemahaman yang komprehensif serta urutan yang terorganisir dari setiap bagian yang terkait, sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang terstruktur dan mengalir secara alami. Berikut ialah sistematika struktur penulisan penelitian yang akan disusun:

1. Bagian Awal

Awal dari bagian ini mencakup bagian berikut: halaman judul, halaman pengesahan proposal, daftar isi, daftar gambar, serta daftar tabel.
2. Bagian Isi

Bagian ini terdiri dari tiga bagian yang saling terhubung, membentuk satu kesatuan yang utuh. Ketiga bagian itu ialah seperti berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur penulisan secara rinci.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang terkait dengan penelitian, seperti *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, kepuasan pengguna, penelitian sebelumnya, model penelitian, serta hipotesis yang menjadi kerangka pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup berbagai aspek penelitian, termasuk jenis dan pendekatan penelitian yang dipergunakan, pengaturan penelitian, sumber data yang dipergunakan, populasi serta sampel penelitian, definisi operasional variabel, proses validasi serta keandalan instrumen penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisa data yang diterapkan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN

Bab keempat menjelaskan dengan rinci bagaimana objek penelitian digambarkan secara keseluruhan, mencakup gambaran umum responden, deskripsi data penelitian, serta pengujian instrument melalui uji validitas dan reliabilitas. Selain itu, bab itu mencantumkan hasil uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinieritas, serta heteroskedastisitas, serta hasil analisa data seperti uji regresi berganda, uji t, uji f, serta uji determinasi. Pembahasan serta analisa data juga disertakan bersama dengan implikasi penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab lima tersusun atas simpulan serta saran.

3. Bagian Akhir
Bagian akhir meliputi daftar Pustaka.