

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

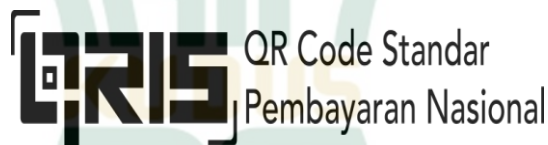
A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Dalam rangka memperingati 74 tahun kemerdekaan Indonesia, Bank Indonesia mengembangkan *QR Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk pembayaran yang dijalankan melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, atau *mobile banking*. Implementasi QRIS secara nasional dimulai pada 1 Januari 2020 sebagai tahap transisi bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Peluncuran QRIS termasuk salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang sudah diluncurkan pada Mei 2019.

Pada peluncurannya, Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo menyatakan jika QRIS yang mengusung semangat UNGGUL yang termasuk singkatan dari UNiversal, GampanG, Untung dan Langsung, yang mempunyai tujuan untuk mendorong efisiensi transaksi, percepatan inklusi keuangan, serta memajukan UMKM yang semuanya mampu berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia Maju. Semangat itu selaras dengan tema HUT ke-74 Kemerdekaan RI, SDM Unggul untuk Indonesia Maju.

Gambar 4.1
Logo QRIS



QRIS UNGGUL memiliki makna, yakni Pertama, UNiversal, penggunaan QRIS bersifat inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat serta bisa dipergunakan untuk menjalankan transaksi pembayaran baik lokal ataupun internasional. Kedua, GampanG, memungkinkan pengguna menjalankan transaksi dengan nyaman serta aman dari genggamannya. Ketiga, Untung, transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli serta penjual karena transaksi berlangsung efisien memakai satu kode QR yang bisa dipergunakan untuk semua aplikasi pembayaran di ponsel. Keempat, Langsung transaksi langsung dengan QRIS terjadi

secara instan karena prosesnya cepat serta instan sehingga sistem pembayaran bisa berjalan dengan lancar.¹

2. Gambaran Umum Responden

Dalam kajian ini, gambaran umum tentang responden disajikan untuk menggambarkan kondisinya sehingga bisa memberi informasi tambahan yang bisa membantu menjawab pertanyaan penelitian. Gambaran responden pada kajian ini ialah jenis kelamin, usia, serta pendidikan dari responden.

a. Jenis Kelamin Responden

Hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner pada pelaku UMKM di kudus yang pernah memakai QRIS sebagai alat pembayaran digital yang mencakup jenis kelamin ialah seperti berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	23	23
Perempuan	77	77
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.1 bisa dijelaskan jika mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yakni sejumlah 77 orang atau 77%. Sementara responden laki-laki sejumlah 23 orang atau 23%.

b. Usia Responden

Hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner pada pelaku UMKM di Kudus yang pernah memakai QRIS sebagai alat pembayaran digital yang mencakup usia ialah seperti berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase (%)
Kurang dari 20 tahun	30	30
21 – 30 tahun	66	66
31 – 40 tahun	4	4
Lebih dari 40 tahun	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

¹ Departemen Komunikasi, “QRIS, Satu QR CODE Untuk Semua Pembayaran Siaran Pers,” Indonesia, Bank, accessed February 19, 2024, https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx.

Sesuai dengan tabel 4.2 bisa dijelaskan jika mayoritas pengguna QRIS termasuk responden dengan usia 21 – 30 tahun dengan jumlah 66 orang atau 66% dari total jumlah responden. Responden dengan usia kurang dari 20 tahun jumlahnya 30 orang atau 30%. Sementara responden dengan usia 31 – 40 tahun jumlahnya 4 orang atau 4%.

c. Pendidikan Responden

Hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner pada pelaku UMKM di Kudus yang pernah memakai QRIS sebagai alat pembayaran digital yang mencakup pendidikan ialah seperti berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	0	0
SLTP	2	2
SLTA	82	82
Diploma	1	1
Sarjana	15	15
Magister	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.3 bisa dijelaskan jika mayoritas pendidikan responden termasuk responden dengan jenjang pendidikan SLTA dengan jumlah 82 orang atau 82% dari total jumlah responden. Responden dengan jenjang pendidikan SLTP berjumlah 2 orang atau 2%. Responden dengan jenjang pendidikan Diploma berjumlah 1 orang atau 1%. Sementara responden dengan jenjang pendidikan sarjana berjumlah 15 orang atau 15%.

3. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Hasil tanggapan responden terhadap variabel *service quality* (X1), variabel *performance expectancy* (X2), variabel *effort expectancy* (X3), variabel *facilitating conditions* (X4), serta variabel kepuasan pengguna (Y) disajikan mulai dari Tabel 4.4 hingga Tabel 4.8.

a. Variabel *Service Quality* (X1)

Tabel 4.4

Frekuensi Jawaban pada Variabel *Service Quality*

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Tota l Skor	Rata- rata
1.	QRIS memberikan pelayanan canggih melalui scan barcode yang mudah diakses saat transaksi dimanapun dan kapanpun.	39	43	17	1	0	420	4,20
2.	Tampilan pada QRIS user friendly.	32	50	15	3	0	411	4,11
3.	Desain dan fitur pada QRIS secara visual menarik.	31	50	19	0	0	412	4,12
4.	QRIS memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.	24	50	25	1	0	397	3,97
5.	QRIS mampu menangani masalah jika terjadi kendala saat transaksi.	21	46	27	5	1	381	3,81
6.	QRIS memberikan layanan dengan benar.	30	53	17	0	0	413	4,13
7.	QRIS memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan.	23	46	30	1	0	391	3,91
8.	QRIS mencatat transaksi yang dilakukan secara real time/langsung yang bebas dari kesalahan.	33	50	16	1	0	415	4,15
9.	QRIS memberikan notifikasi	35	50	13	1	1	417	4,17

	(pemberitahuan) transaksi secara real time/langsung.							
10.	QRIS membantu saya dalam bertransaksi dengan cepat.	45	44	10	0	1	432	4,32
11.	QRIS memberikan pelayanan dengan cepat.	41	50	8	1	0	431	4,31
12.	Saya percaya dengan QRIS, karena telah diawasi oleh Bank Indonesia.	34	51	14	1	0	418	4,18
13.	QRIS memberikan keamanan data transaksi yang membuat saya nyaman dalam melakukan transaksi.	31	53	15	1	0	414	4,14
14.	Costumer service memberikan perhatian kepada saya jika bermasalah dengan layanan digital QRIS.	23	48	28	1	0	393	3,93
15.	QRIS memahami kebutuhan saya.	25	54	18	3	0	398	3,98

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.4 hampir semua responden mempunyai respon yang cukup baik terhadap pernyataan variabel *service quality* (X1). Nilai rata-rata tertinggi ada di pernyataan kesepuluh yakni “QRIS membantu saya dalam bertransaksi dengan cepat”, sementara nilai rata-rata terkecil ada di pernyataan kelima yakni “QRIS mampu menangani masalah jika terjadi kendala saat transaksi”. Hal itu memperlihatkan responden mempunyai anggapan jika QRIS membantu menyelesaikan transaksi dengan cepat, walaupun

jika terjadi kendala atau masalah saat transaksi QRIS masih terbilang belum mampu untuk menanganinya.

b. Variabel *Performance Expectancy* (X2)

Tabel 4.5
Frekuensi Jawaban pada Variabel *Performance Expectancy*

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata-rata
1.	QRIS membantu saya dalam menyelesaikan transaksi menjadi lebih cepat.	39	46	13	1	1	421	4,21
2.	QRIS dapat meningkatkan produktivitas saya dalam bertransaksi.	29	63	7	0	1	419	4,19
3.	QRIS meningkatkan kinerja pembayaran saya.	38	49	11	2	0	423	4,23
4.	QRIS memudahkan saya dalam bertransaksi.	43	42	12	3	0	425	4,25
5.	QRIS dapat meningkatkan efektifitas saya dalam bertransaksi.	33	57	9	0	1	421	4,21

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.5 Semua responden mempunyai respon yang baik terhadap pernyataan variabel *performance expectancy* (X2). Nilai rata-rata tertinggi ada di pernyataan keempat yakni “QRIS memudahkan saya dalam bertransaksi”, sementara nilai rata-rata terkecil ada di pernyataan kedua yakni “QRIS bisa meningkatkan produktivitas saya dalam bertransaksi”. Hal itu

memperlihatkan responden mempunyai anggapan jika QRIS memudahkan responden dalam bertransaksi.

c. **Variabel *Effort Expectancy* (X3)**

Tabel 4.6

Frekuensi Jawaban pada Variabel *Effort Expectancy*

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Tota l Skor	Rata- Rata
1.	QRIS yang saya pakai mudah untuk digunakan.	38	53	8	1	0	428	4,28
2.	QRIS yang saya pakai mudah untuk dipelajari.	29	51	19	1	0	408	4,08
3.	QRIS membuat saya lebih terampil dalam menggunakan pembayaran digital baru.	37	47	15	0	1	419	4,19
4.	Saya paham bagaimana caranya menggunakan QRIS.	36	47	16	1	0	418	4,18
5.	QRIS lebih efisien dalam sesi tenaga dan waktu yang dikeluarkan.	37	48	14	1	0	421	4,21

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.6 Responden mempunyai respon yang baik terhadap pernyataan variabel *effort expectancy* (X3). Nilai rata-rata tertinggi ada di pernyataan pertama yakni “QRIS yang saya pakai mudah untuk dipergunakan”, sementara nilai rata-rata terkecil ada di pernyataan kedua yakni “QRIS yang saya pakai mudah untuk dipelajari”. Hal itu memperlihatkan responden mempunyai anggapan jika QRIS mudah dipergunakan, walaupun QRIS masih terbilang sulit untuk dipelajari.

d. Variabel *Facilitating Conditions* (X4)

Tabel 4.7

Frekuensi Jawaban pada Variabel *Facilitating Conditions*

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Tota l Skor	Rata- rata
1.	Saya memiliki sumber daya berupa perangkat (smartphone, akses internet) yang dibutuhkan dalam menggunakan QRIS.	46	42	11	0	1	432	4,32
2.	Saya memiliki pengetahuan atau pemahaman tentang teknologi informasi yang cukup untuk menggunakan QRIS.	33	47	19	0	1	411	4,11
3.	Saya mudah untuk mencari bantuan dari teman atau orang lain, ketika mengalami kesulitan saat menggunakan QRIS.	22	50	24	4	0	390	3,90
4.	QRIS sangat cocok dalam meningkatkan kinerja pembayaran saya.	34	52	13	1	0	419	4,19

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.7 Responden mempunyai respon yang baik terhadap pernyataan variabel *facilitating conditions* (X4). Nilai rata-rata tertinggi ada di pernyataan

pertama yakni “Saya memiliki sumber daya berupa perangkat (*smartphone*, akses internet) yang dibutuhkan dalam memakai QRIS”, sementara nilai rata-rata terkecil ada di pernyataan ketiga yakni “Saya mudah untuk mencari bantuan dari teman ataupun orang lain, ketika mengalami kesulitan saat memakai QRIS”. Hal itu memperlihatkan jika tersedianya sumber daya berupa perangkat (*smartphone*, akses internet) yang dibutuhkan dalam memakai QRIS dan sulitnya mencari bantuan dari teman ataupun orang lain, ketika mengalami kesulitan saat memakai QRIS.

e. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4.8

Frekuensi Jawaban pada Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	Rata-Rata
1.	QRIS telah memenuhi trend (gaya hidup) saya.	32	46	19	3	0	407	4,07
2.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain bahwa QRIS nyaman digunakan untuk bertransaksi.	30	45	24	1	0	404	4,04
3.	Saya sangat suka menggunakan QRIS karena efisien waktu.	33	47	18	2	0	411	4,11
4.	Secara keseluruhan saya merasa puas atas layanan atau fitur yang diberikan oleh QRIS.	37	49	14	0	0	423	4,23

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel 4.8 Responden mempunyai respon yang baik terhadap pernyataan variabel kepuasan pengguna (Y). Nilai rata-rata tertinggi ada di pernyataan keempat yakni “Secara keseluruhan saya merasa puas atas layanan ataupun fitur yang diberikan oleh QRIS”, sementara nilai rata-rata terkecil ada di pernyataan kedua yakni “Saya akan merekomendasikan kepada orang lain jika QRIS nyaman dipergunakan untuk bertransaksi”. Hal itu

memperlihatkan jika responden merasa puas atas layanan ataupun fitur QRIS.

4. Analisis Data

a. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas menilai suatu kuesioner valid atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan itu bisa dipergunakan untuk menjelaskan apa yang akan diukur. Hasil analisa validitas bisa didapat dengan membandingkan r tabel dengan r hitung. Untuk mendapat nilai r tabel dijalankan dengan melihat tabel *product moment* dengan $df = N-2$. Pada kajian ini jumlah responden sejumlah 100 orang sehingga $df = 100-2 = 98$ dan besar r tabelnya ialah 0,195. Estimasi r hitung bisa dilihat pada *corrected item total correlation* pada program SPSS. Untuk mengambil keputusan, jika r hitung $>$ r tabel maka variabel yang diteliti valid atau bisa juga dengan memakai $pvalue < alpha$ dimana $alpha$ senilai 5% atau 0,05. Tabel di bawah ini memberi ringkasan hasil itu dengan memakai program SPSS seperti berikut:

a) Variabel Service Quality

Tabel 4.9
Hasil Validitas Variabel Service Quality

No	Item	r tabel	r hitung	Sig.	Keputusan
1.	X1.1	0,195	0,572	0,000	Valid
2.	X1.2	0,195	0,695	0,000	Valid
3.	X1.3	0,195	0,625	0,000	Valid
4.	X1.4	0,195	0,733	0,000	Valid
5.	X1.5	0,195	0,631	0,000	Valid
6.	X1.6	0,195	0,687	0,000	Valid
7.	X1.7	0,195	0,654	0,000	Valid
8.	X1.8	0,195	0,641	0,000	Valid
9.	X1.9	0,195	0,760	0,000	Valid
10.	X1.10	0,195	0,683	0,000	Valid
11.	X1.11	0,195	0,700	0,000	Valid
12.	X1.12	0,195	0,553	0,000	Valid
13.	X1.13	0,195	0,757	0,000	Valid
14.	X1.14	0,195	0,588	0,000	Valid
15.	X1.15	0,195	0,646	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

b) Variabel *Performance Expectancy*

Tabel 4.10

Hasil Validitas Variabel *Performance Expectancy*

No	Item	r tabel	r hitung	Sig.	Keputusan
1.	X2.1	0,195	0,805	0,000	Valid
2.	X2.2	0,195	0,863	0,000	Valid
3.	X2.3	0,195	0,790	0,000	Valid
4.	X2.4	0,195	0,806	0,000	Valid
5.	X2.5	0,195	0,823	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

c) Variabel *Effort Expectancy*

Tabel 4.11

Hasil Validitas Variabel *Effort Expectancy*

No	Item	r tabel	r hitung	Sig.	Keputusan
1.	X3.1	0,195	0,726	0,000	Valid
2.	X3.2	0,195	0,812	0,000	Valid
3.	X3.3	0,195	0,804	0,000	Valid
4.	X3.4	0,195	0,765	0,000	Valid
5.	X3.5	0,195	0,807	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

d) Variabel *Facilitating Conditions*

Tabel 4.12

Hasil Validitas Variabel *Facilitating Conditions*

No	Item	r tabel	r hitung	Sig.	Keputusan
1.	X4.1	0,195	0,804	0,000	Valid
2.	X4.2	0,195	0,770	0,000	Valid
3.	X4.3	0,195	0,718	0,000	Valid
4.	X4.4	0,195	0,795	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

e) Variabel *Kepuasan Pengguna*

Tabel 4.13

Hasil Validitas Variabel *Kepuasan Pengguna*

No	Item	r tabel	r hitung	Sig.	Keputusan
1.	Y1	0,195	0,790	0,000	Valid
2.	Y2	0,195	0,747	0,000	Valid
3.	Y3	0,195	0,759	0,000	Valid
4.	Y4	0,195	0,692	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan hasil uji validitas yang dijalankan dengan memakai program SPSS, didapat nilai r hitung untuk masing-masing variabel lebih tinggi dari nilai r

tabel, sehingga 33 pernyataan yang diuji dinyatakan valid secara keseluruhan.

2) Uji Reliabilitas

Sesudah menjalankan uji validitas dari tiap variabel seperti di variabel *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, serta kepuasan pengguna, oleh karenanya selanjutnya pengujian reliabilitas bisa dijalankan. Uji reliabilitas menentukan apakah pengukuran yang dijalankan konsisten, tanpa bias atau kesalahan dari waktu ke waktu. Reliabilitas bisa dijalankan melalui konsistensi internal dengan koefisien *Cronbach Alpha*.² Sebuah variabel bisa dinyatakan reliabel apabila memperlihatkan nilai α melebihi 0,6.³ Pengujian reliabilitas kajian ini seperti berikut:

Tabel 4.14
Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Service Quality</i>	0,914	Reliabel
<i>Performance Expectancy</i>	0,788	Reliabel
<i>Effort Expectancy</i>	0,798	Reliabel
<i>Facilitating Conditions</i>	0,819	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,826	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Dari data tabel, variabel *service quality* (X1), *performance expectancy* (X2), *effort expectancy* (X3), *facilitating conditions* (X4), serta kepuasan pengguna (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih tinggi dari 0,6. Hasil ini menyatakan jika variabel di atas ialah reliabel serta bisa dipergunakan untuk alat ukur yang konsisten pada kajian.

² Dharma Jatmiko and Azkianti, *Aplikasi SPSS Dalam Analisis Multivariates* (Padang: LPPM Universitas Bung Hatta, 2020), 74.

³ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 192.

b. Uji Asumsi Klasik

Pemeriksaan asumsi klasik mempunyai tujuan untuk menilai apakah model regresi memiliki sifat-sifat seperti normalitas pada residu, ketiadaan multikolinearitas, serta homoskedastisitas. Kualitas model regresi linier dianggap baik apabila memenuhi asumsi-asumsi klasik, seperti distribusi yang merata pada data residu, ketiadaan multikolinearitas, serta homoskedastisitas. Dalam bab ini, kami akan menyajikan analisa pemeriksaan asumsi klasik, yang mencakup penilaian terhadap berbagai aspek, seperti:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas menentukan apakah variabel dependen, independen, atau kedua-duanya berdistribusi normal, mendekati normal, atau sebaliknya. Distribusi model regresi harus normal atau mendekati normal.⁴

Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dipergunakan untuk uji normalitas. Pengujian ini menentukan apakah data terdistribusi secara normal. Tingkat kesalahan (α) dibatasi pada 0,05 (5%). Kesimpulan diambil dengan asumsi jika nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05 maka data terdistribusi secara normal. Nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 memperlihatkan jika data itu tidak terdistribusi secara normal. Tabel berikut memperlihatkan hasil uji normalitas data dengan memakai uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44938326
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.052
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

⁴ Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 181.

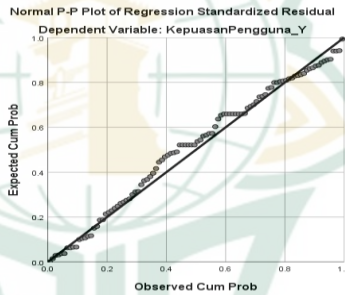
- | |
|--|
| a. Test distribution is Normal. |
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan tabel di atas, nilai signifikansi (Asymp. Sig) senilai $0,97 > 0,05$. Oleh karenanya bisa disimpulkan jika data yang dipergunakan pada kajian ini berdistribusi normal.

Normalitas juga bisa dilihat dari grafik normal Probability Plot. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, Jika titik-titik itu tersebar pada suatu garis dan mengikuti garis diagonal, oleh karenanya nilai residual akan terdistribusi secara normal.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normal Probability Plot



Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Gambar di atas menggambarkan jika data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arahnya, oleh karenanya model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dirancang sebagai tujuan melihat adakah korelasi tinggi antara variabel bebas (*independen*) dalam sebuah penelitian.⁵ pada kajian yang memakai pendekatan analisa regresi berganda, variabel *independen* tidak boleh berkorelasi satu sama lain ataupun akan terjadi multikolinearitas. Model regresi bebas multilinearitas memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan angka *tolerance* lebih dari 0,10. Hasil uji multikolinieritas ditampilkan seperti berikut:

⁵ Dyah Nurmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linear Berganda Dengan SPSS* (Semarang: University Press, 2012), 19.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Service Quality_X1	.325	3.078
	Performance Expectancy_X2	.247	4.055
	Effort Expectancy_X3	.289	3.463
	Facilitating Conditions_X4	.344	2.910

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna_Y

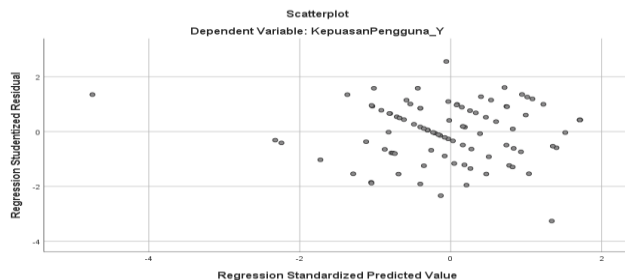
Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Tabel itu memperlihatkan jika semua nilai VIF kurang dari 10 dan semua nilai *tolerance* lebih tinggi dari 0,10. Hasilnya, model regresi pada kajian ini tidak memperlihatkan adanya multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji apakah model regresi mempunyai *variance* yang tidak sama antara residual observasi yang satu dengan observasi yang lain. Pendekatan Scatterplot bisa dipergunakan untuk memahami heteroskedastisitas dengan memplot ZPRED (nilai prediksi) terhadap SRESID (nilai residualnya). Jika grafik tidak mengikuti pola tertentu, model yang didapat baik. Gambar di bawah ini memperlihatkan hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Grafik scatterplot memperlihatkan titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal itu menghasilkan kesimpulan jika model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas sehingga layak dipergunakan. Analisa dengan grafik plots memiliki kelemahan yang cukup signifikan, oleh karenanya jumlah observasi memberi pengaruh hasil plotting. Hasil grafik plot menjadi lebih sulit dibaca seiring dengan berkurangnya jumlah observasi. Oleh karenanya, uji statistik diperlukan untuk lebih memastikan keakuratan hasil. Dalam penyelidikan ini, uji Glejser dipergunakan.

Uji Glejser termasuk metode yang melibatkan regresi variabel independen terhadap nilai absolut dari residualnya. Apabila signifikansi statistik dari semua variabel independen melebihi 0,05, oleh karenanya asumsi heteroskedastisitas bisa diabaikan. Namun, jika signifikansi statistik salah satu variabel independen kurang dari 0,05, hal itu menandakan kemungkinan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4.17
Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.566	.767		2.042	.044
	Service Quality_X1	-.028	.021	-.237	-1.345	.182
	Performance Expectancy_X2	-.050	.060	-.169	-.837	.405
	Effort Expectancy_X3	.069	.059	.221	1.183	.240
	Facilitating Conditions_X4	.057	.065	.150	.877	.383
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser menghasilkan nilai signifikan senilai 0,182 (*service quality*), 0,405 (*performance expectancy*), 0,240 (*effort expectancy*), 0,383 (*facilitating conditions*). Hasil itu lebih tinggi dari 0,05 sehingga tidak terjadi tanda-tanda heteroskedastisitas.

c. Uji Hipotesis

1) Analisa Regresi Linear Berganda

Fungsi regresi linier berganda memperlihatkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁶ Analisa regresi linier pada kajian ini menghasilkan hasil seperti berikut:

Tabel 4.18
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.041	.530		3.851	.000
	ServiceQuality_X1	.083	.015	.334	5.685	.000
	PerformanceExpectancy_X2	.164	.042	.267	3.953	.000
	EffortExpectancy_X3	.167	.040	.257	4.123	.000
	FacilitatingConditions_X4	.142	.045	.181	3.165	.002

a. Dependent Variable: KepuasanPengguna_Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Persamaan dalam analisa regresi linear berganda dirumuskan seperti berikut:

$$Y = 2.041 + 0,083X_1 + 0,164X_2 + 0,167X_3 + 0,142X_4 + e$$

Sesuai dengan persamaan itu bisa diinterpretasikan seperti berikut:

- a) Nilai konstanta senilai 2.041 berarti jika *service quality*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions* ialah nol, oleh karenanya kepuasan pengguna nilainya 2.041.

⁶ Dyah Nurmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linear Berganda Dengan SPSS* (Semarang: University Press, 2012), 13.

- b) Koefisien *service quality* senilai 0,083 memperlihatkan jika setiap peningkatan *service quality* senilai 100%, oleh karenanya tingkat kepuasan pengguna meningkat senilai 8,3%, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien *service quality* bernilai positif memperlihatkan jika terdapat hubungan antara *service quality* dengan kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.
- c) Koefisien *performance expectancy* senilai 0,164 memperlihatkan jika setiap peningkatan *performance expectancy* senilai 100%, oleh karenanya tingkat kepuasan pengguna meningkat senilai 16,4%, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien *performance expectancy* bernilai positif memperlihatkan jika terdapat hubungan antara *performance expectancy* dengan kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.
- d) Koefisien *effort expectancy* senilai 0,167 memperlihatkan jika setiap peningkatan *effort expectancy* senilai 100%, oleh karenanya tingkat kepuasan pengguna meningkat senilai 16,7% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien *effort expectancy* bernilai positif, memperlihatkan jika terdapat hubungan antara *effort expectancy* dengan kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.
- e) Koefisien *facilitating conditions* senilai 0,142 memperlihatkan jika setiap peningkatan *facilitating conditions* senilai 100%, oleh karenanya tingkat kepuasan pengguna meningkat senilai 14,2% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Koefisien *facilitating conditions* bernilai positif, memperlihatkan jika terdapat hubungan antara *facilitating conditions* dengan kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.
- 2) **Koefisien Determinasi (R^2)**
Koefisien determinasi mengukur persentase pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel

dependen dalam model regresi.⁷ Uji koefisien determinasi pada kajian ini memberi hasil seperti berikut:

Tabel 4.19

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.765 ^a	.585	.567	1.480	2.130
a. Predictors: (Constant), FacilitatingConditions_X4, ServiceQuality_X1, EffortExpectancy_X3, PerformanceExpectancy_X2					
b. Dependent Variable: KepuasanPengguna_Y					

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Hasil uji koefisien determinasi di atas memperlihatkan nilai R Square senilai 0,585. Hal itu memperlihatkan jika 58,5% perubahan kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus bisa dijelaskan oleh variabel *service quality*, variabel *performance expectancy*, variabel *effort expectancy*, serta variabel *facilitating conditions*. Sehingga 41,2% lainnya diberi pengaruh oleh variabel lain yang tidak dijalankan pada kajian ini.

3) Uji Statistik F

Tujuan dari uji F ini ialah untuk memahami apakah berbagai faktor independen mempunyai dampak yang besar terhadap variabel dependen dalam waktu yang bersamaan. Nilai signifikansi (sig) memperlihatkan pentingnya model regresi simultan. Jika tingkat signifikansinya kurang dari 0,05 maka variabel independen mempunyai dampak terhadap variabel dependen. pada kajian ini, uji F dipergunakan untuk melihat apakah variabel independen yang terdiri dari *service quality* (X1), *performance expectancy* (X2), *effort expectancy* (X3), serta *facilitating conditions* (X4) mempunyai dampak secara simultan terhadap variabel dependen yakni kepuasan pengguna (Y) QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus. Pengujian hipotesis secara simultan (uji F) bisa dijalankan dengan

⁷ Iskandar Ahmaddien and Yofy Syarkani, *Statistika Terapan Dengan System SPSS* (Bandung: ITB Press, 2019), 66.

membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan ketentuan seperti berikut:⁸

1. Jika $f \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_a diterima.
2. Jika $f \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, oleh karenanya H_0 diterima serta H_a ditolak.
3. Jika $p < 0,05$, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_a diterima.
4. Jika $p > 0,05$, oleh karenanya H_0 diterima serta H_a ditolak.

Didapat dari rumus berikut:

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k) = (4 ; 100-4) = (4 ; 96) = 2,46$$

Hasil uji F pada kajian ini ialah seperti berikut:

Tabel 4.20
Hasul Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	292.780	4	73.195	33.435	.000 ^b
	Residual	207.970	95	2.189		
	Total	500.750	99			
a. Dependent Variable: KepuasanPengguna_Y						
b. Predictors: (Constant), FacilitatingConditions_X4, ServiceQuality_X1, EffortExpectancy_X3, PerformanceExpectancy_X2						

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Sesuai dengan hasil uji F di atas bisa diketahui jika nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3, serta X4 secara simultan berpengaruh terhadap Y ialah $0,000 < 0,005$ serta nilai F hitung $33,345 > F \text{ tabel } 2,46$. Sehingga bisa disimpulkan jika terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3, serta X4 secara simultan terhadap variabel Y, sehingga H_0 ditolak serta H_a diterima. Hasil studi memperlihatkan jika variabel *service quality*, variabel *performance expectancy*, variabel *effort expectancy*, serta variabel *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.

⁸ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 228.

4) Uji Statistik t

Uji t dipergunakan untuk memahami seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian. Uji t bisa dijalankan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel sesuai ketentuan berikut:⁹

- a) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_a diterima.
- b) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, oleh karenanya H_0 diterima serta H_a ditolak.
- c) Jika $p < 0,05$, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_a diterima.
- d) Jika $p > 0,05$, oleh karenanya H_0 diterima serta H_a ditolak.

t tabel dari kajian ini yakni seperti berikut:

Level signifikan: 0,05 %

Sampel (n) : 100

t tabel : 1,989 (dua sisi)

Hasil uji t pada kajian ini yakni seperti berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.041	.530		3.851	.000
	ServiceQuality_X1	.083	.015	.334	5.685	.000
	PerformanceExpectancy_X2	.164	.042	.267	3.953	.000
	EffortExpectancy_X3	.167	.040	.257	4.123	.000
	FacilitatingConditions_X4	.142	.045	.181	3.165	.002

a. Dependent Variable: KepuasanPengguna_Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

⁹ Sujarweni. 229.

1) Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik pada kajian ini memperlihatkan jika nilai signifikansi untuk pengaruh *service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) ialah $0,000 < 0,05$ serta nilai t hitung ialah $5,685 > t$ tabel 1,989. Sesuai dengan hasil itu, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_1 diterima. Sehingga bisa disimpulkan jika *service quality* mempunyai dampak secara signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.

2) Pengaruh *Performance Expectancy* Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik pada kajian ini memperlihatkan jika nilai signifikansi untuk pengaruh *performance expectancy* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) ialah $0,000 < 0,05$ serta nilai t hitung ialah $3,953 > t$ tabel 1,989. Sesuai dengan hasil itu, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_2 diterima. Sehingga bisa disimpulkan jika *performance expectancy* mempunyai dampak secara signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.

3) Pengaruh *Effort Expectancy* Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik pada kajian ini memperlihatkan jika nilai signifikansi untuk pengaruh *Effort Expectancy* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) ialah $0,000 < 0,05$ serta nilai t hitung ialah $4,123 > t$ tabel 1,989. Sesuai dengan hasil itu, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_3 diterima. Sehingga bisa disimpulkan jika *effort expectancy* mempunyai dampak secara signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.

4) Pengaruh *Facilitating Conditions* Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik pada kajian ini memperlihatkan jika nilai signifikansi untuk pengaruh *facilitating conditions* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) ialah $0,002 < 0,05$ serta nilai t hitung ialah $3,165 > t$ tabel 1,989. Sesuai dengan hasil itu, oleh karenanya H_0 ditolak serta H_4 diterima. Sehingga bisa

disimpulkan jika *facilitating conditions* mempunyai dampak secara signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.

B. Pembahasan

1. Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus

Sesuai dengan hasil penelitian, *service quality* atau kualitas layanan mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus. Hal itu sesuai dengan hasil uji t di mana nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung senilai $5,685 > t$ table senilai $1,989$. Oleh karenanya, H_1 diterima serta H_0 ditolak.

DeLone dan McLean mendefinisikan kualitas layanan sebagai “layanan yang difasilitasi oleh pengguna.”¹⁰ Apabila jasa atau layanan yang diberikan sesuai harapan maka dianggap baik serta memuaskan. Jika suatu layanan melebihi harapan pelanggan, oleh karenanya itu dianggap sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang didapat dibawah harapan maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Oleh karenanya baik ataupun tidaknya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kajian ini selaras dengan riset yang dijalankan oleh Nina Nirmala Sari serta Fitri Raya yang memberi hasil jika *service quality* pengaruhnya positif terhadap kepuasan Transaksi (Studi Kasus Umkm Di Pasar Rangkasbitung).¹¹ Kajian ini juga relevan pada penelitian Darno dan Sri Yanthy Yosepha yang memberi hasil jika *service quality* pengaruhnya positif terhadap kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur.¹²

¹⁰ 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>.

¹¹ 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.

¹² Darno, Yanthy, and Yosepha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur.”

2. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus

Sesuai dengan hasil penelitian, *performance expectancy* atau ekspektasi kinerja mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus. Hal itu sesuai dengan hasil uji t di mana nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung senilai $3,953 > t$ tabel senilai $1,989$. Oleh karenanya, H_2 diterima serta H_0 ditolak.

Teori yang dikemukakan oleh Venkatesh, dkk menyatakan *performance expectancy* sebagai penilaian terhadap keyakinan individu jika penggunaan sistem atau penggunaan teknologi bisa dapat membantu mencapai kinerja pekerjaan ataupun bisnis.¹³

Hasil studi ini selaras pada teori itu memperlihatkan pengaruh positif antara *performance expectancy* terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus. Sesuai dengan teori itu maka bisa diartikan jika semakin tinggi tingkatan seseorang dalam mempercayai jika QRIS bermanfaat bagi kegiatan transaksi, oleh karenanya semakin besar kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital. Pengguna merasakan jika dengan memakai QRIS, bisa bermanfaat dalam meningkatkan kinerjanya karena penyelesaian berbagai transaksi secara efisien.

Kajian ini selaras dengan riset yang dijalankan oleh Johannes dkk yang memberi hasil jika *performance expectancy* pengaruhnya positif terhadap kepuasan pelanggan *Shopee* dalam penggunaan sistem dalam *Shopee*.¹⁴ Kajian ini juga relevan pada penelitian Nurul Akmal serta Sorayanti Utami yang memberi hasil jika *performance expectancy* pengaruhnya positif terhadap kepuasan konsumen Nurul Henna Aceh di Banda Aceh.¹⁵

¹³ 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): 157–178, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388.

¹⁴ Andry, Herlina, and Rianto, "Customer Satisfaction Analysis on *Shopee E-Commerce* Using the UTAUT Method."

¹⁵ Akmal and Utami, "Pengaruh Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Efikasi Diri dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nurul Henna Aceh Di Banda Aceh."

3. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus

Dari kajian yang dijalankan peneliti, *effort expectancy* atau ekspektasi usaha pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus. Hal itu didasarkan hasil uji t di mana nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,123 > t$ tabel $1,989$. Oleh karenanya maka H_3 diterima serta H_0 ditolak.

Effort expectancy menggambarkan tingkat kemudahan yang terkait saat memakai teknologi. Saat kompleksitas atau kerumitan dalam suatu teknologi menurun, pengguna cenderung meningkat.

Hasil studi ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Venkatesh yang menyatakan jika *effort expectancy* memberi pengaruh pengguna dalam niatnya untuk memakai suatu teknologi.¹⁶ Kajian ini sejalan dengan teori itu, di mana hasilnya jika *effort expectancy* atau ekspektasi usaha berpengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS. Hal itu bisa terjadi disebabkan masyarakat di Kudus hidup di era perkembangan teknologi yang membuatnya terbiasa dalam penggunaan smartphone dan dengan cepat bisa mempelajari penggunaan suatu teknologi. QRIS menjadi sangat mudah untuk dipahami serta dipergunakan, sehingga faktor kemudahan menjadi alasan utama sebab masyarakat di Kudus tidak memiliki kesulitan saat mengakses fitur-fitur yang tersedia di dalamnya. Dalam hal itu maka *effort expectancy* menjadi faktor pengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus.

Kajian ini juga selaras dengan riset Geri Ememed,dkk dengan hasil *effort expectancy* (ekspektasi usaha) berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi online di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.¹⁷

4. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital di Kudus

Dari kajian yang dijalankan peneliti, kondisi yang memfasilitasi atau *facilitating conditions* pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran

¹⁶ Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information: Toward a Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478, <https://www.jstor.org/stable/30036540>.

¹⁷ Esmemed, Testiana, and Nopriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology."

Digital di Kudus. Hal itu didasarkan hasil uji t di mana nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 3,165 > t \text{ tabel } 1,989$. Oleh karenanya maka H_1 diterima serta H_0 ditolak.

Hasil studi ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Venkatesh yang menyatakan jika *facilitating conditions* atau kondisi yang memfasilitasi ini sebagai ukuran kepercayaan perorangan akan adanya infrastruktur organisasional serta teknikal dalam mendukung penggunaan teknologi.¹⁸ Sesuai dengan teori itu, bisa dinyatakan jika *facilitating conditions* atau kondisi-kondisi yang memfasilitasi terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital di Kudus. Pengguna memakai QRIS karena memiliki *smartphone* dan koneksi internet yang dibutuhkan untuk mengakses layanan serta tersedianya layanan *call-center* untuk mengatasi permasalahan yang mungkin ditimbulkan.

Kajian ini sejalan dengan riset Sri Ratna serta Lidya Martha yang memperlihatkan adanya pengaruh positif antara *facilitating conditions* terhadap kepuasan masyarakat pengguna penyelenggara penerbitan KTP Elektronik (KTP-EL) di Kota Padang.¹⁹ Kajian ini juga selaras dengan riset Geri Ememed,dkk dengan hasil *facilitating conditions* berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi online di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.²⁰

¹⁸ Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information: Towar a Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478, <https://www.jstor.org/stable/30036540>.

¹⁹ Ratna and Martha, "Pengaruh Kinerja Pelayanan dan *Facilitating Condition* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Operator Penerbitan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Kota Padang Sri."

²⁰ Esmemed, Testiana, and Nopriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*."