

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil studi “Pengaruh *Service Quality*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus UMKM di Kudus)”, oleh karenanya bisa disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji statistik variabel *Service Quality* terhadap variabel kepuasan pengguna memperlihatkan nilai t hitung senilai 5,685 > t tabel senilai 1,989 dengan tingkat signifikan dibawah 5%. Hasil uji regresi berganda menghasilkan nilai koefisien regresi senilai 0,083 dengan nilai signifikan lebih rendah dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Quality* dengan kepuasan pengguna QRIS di Kudus. Jika suatu layanan melebihi harapan pelanggan, 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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darno dan Sri Yanthy Yosepha pada tahun 2022 yang menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil uji statistik variabel *Performance Expectancy* terhadap variabel kepuasan pengguna memperlihatkan nilai t hitung senilai 3,953 > t tabel senilai 1,989 dengan tingkat signifikan dibawah 5%. Hasil uji regresi berganda menghasilkan nilai koefisien regresi senilai 0,164 dengan nilai signifikan lebih rendah dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Performance Expectancy* dengan kepuasan pengguna QRIS di Kudus. Jika semakin tinggi tingkatan seseorang dalam mempercayai QRIS bermanfaat bagi kegiatan transaksi, maka semakin besar kepuasan pengguna QRIS sebagai alat pembayaran digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johannes dkk pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. Hasil uji statistik variabel *Effort Expectancy* terhadap variabel kepuasan pengguna memperlihatkan jika nilai  $t$  hitung senilai  $4,123 > t$  tabel senilai  $1,989$  dengan tingkat signifikan dibawah  $5\%$ . Hasil uji regresi berganda menghasilkan nilai koefisien regresi senilai  $0,167$  dengan nilai signifikan lebih rendah dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Effort Expectancy* dengan kepuasan pengguna QRIS di Kudus. 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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Geri Ememed dkk pada tahun 2021 yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi.
4. Hasil uji statistik variabel *Facilitating Conditions* terhadap variabel kepuasan pengguna memperlihatkan nilai  $t$  hitung senilai  $3,165 > t$  tabel senilai  $1,989$  dengan tingkat signifikan dibawah  $5\%$ . Hasil uji regresi berganda menghasilkan nilai koefisien regresi senilai  $0,142$  dengan nilai signifikan lebih rendah dari  $0,05$  ( $0,002 < 0,05$ ) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Facilitating Conditions* dengan kepuasan pengguna QRIS di Kudus. *Facilitating conditions* atau kondisi-kondisi yang memfasilitasi terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS. 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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Ratna dan Lidya Martha pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara *facilitating conditions* terhadap kepuasan masyarakat.

## B. Saran

Sesuai dengan hasil studi di atas, peneliti memberi beberapa saran yang mungkin bisa bermanfaat. Dan diharapkan saran itu bisa membantu mengatasi permasalahan yang terjadi sekarang ini. Berikut saran penelitian seperti berikut:

1. Bagi pihak perusahaan penyedia layanan QRIS, bisa terus meningkatkan kualitas informasi yang diberikan agar pengguna mengerti dengan jelas manfaat dari berbagai fitur yang disediakan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, kajian ini diharapkan bisa menjadi acuan serta sumber informasi. Penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel lain serta memperluas responden agar pengetahuan ini bisa terus dikembangkan.

