

Pengaruh Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi

Alifah Adilah¹, Nabila Cantika Nofril², Tiara Synta Devi³, Akhdan Wafi⁴, Istawa Dina Sabela⁵, Melani Kadar⁶, Yossinomita Yossinomita^{7*}

^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Ilmu Manajemen dan Bisnis, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹alifahjambi123@gmail.com, ²cantikajambi3@gmail.com, ³tiarasyntadevi123@gmail.com, ⁴wafiakhdan428@gmail.com, ⁵istawadinasabela23@gmail.com, ⁶melanikadar@gmail.com, ^{7,*}yossinomita.saputra@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: yossinomita.saputra@gmail.com

Submitted :
December 9,
2025

Revision :
25 Februari 2026

Accepted:
26 Februari 2026

Published:
31 Maret 2026

Abstrak— Penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan di kafetaria Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menguji hubungan antara kemudahan dan kecepatan penggunaan (X1), keamanan dan kenyamanan (X2), serta fitur dan dukungan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan kecepatan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t = 0,667$; $sig = 0,500$), mengindikasikan bahwa mahasiswa tidak menempatkan aspek tersebut sebagai prioritas dalam bertransaksi. Sebaliknya, keamanan dan kenyamanan (X2) memiliki pengaruh signifikan ($t = 6,284$; $sig < 0,001$), yang menegaskan bahwa mahasiswa lebih mengutamakan faktor keamanan saat menggunakan QRIS. Fitur dan dukungan (X3) juga menunjukkan pengaruh signifikan ($t = 2,545$; $sig = 0,012$), menandakan pentingnya keberadaan fitur tambahan dan dukungan teknis dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 61% variasi kepuasan pelanggan, sementara 39% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengonfirmasi bahwa meskipun QRIS meningkatkan efisiensi transaksi, aspek kemudahan dan kecepatan belum cukup untuk mendorong kepuasan pengguna. Hal ini dapat disebabkan oleh kebiasaan pengguna atau ekspektasi mereka terhadap sistem pembayaran digital. Diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman transaksi di kafetaria Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Kata Kunci: QRIS, kepuasan pelanggan, kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, kenyamanan, fitur, dukungan teknis

Abstract— This study analyzes the impact of QRIS usage on customer satisfaction at the Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) cafeteria. Utilizing a quantitative approach, this research examines the relationship between ease of use and speed (X1), security and comfort (X2), as well as features and support (X3) on customer satisfaction (Y) through regression analysis. The findings indicate that ease of use and speed (X1) do not significantly affect customer satisfaction ($t = 0.667$; $sig = 0.500$), suggesting that students do not prioritize these aspects in their transactions. In contrast, security and comfort (X2) have a significant influence ($t = 6.284$; $sig < 0.001$), highlighting that students value these factors more when making transactions. Features and support (X3) also show a significant impact ($t = 2.545$; $sig = 0.012$), emphasizing the importance of additional features and technical support in enhancing user satisfaction. Overall, the three variables explain 61% of customer satisfaction, while the remaining 39% is influenced by other factors. This study confirms that while QRIS improves transaction efficiency, ease of use and speed do not sufficiently influence customer satisfaction. This may be due to user habits or their expectations of digital payment systems. Further evaluation is necessary to enhance the transaction experience at the Universitas Dinamika Bangsa Jambi cafeteria.

Keywords: QRIS, customer satisfaction, ease of use, speed, security, comfort, features, technical support

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang berkembang pesat, teknologi telah membawa berbagai inovasi ke berbagai sektor, termasuk sistem pembayaran. QRIS, Salah satu inovasi yang saat ini cukup populer dengan

menggunakan sistem bayar dengan QRIS oleh bank yang dimiliki konsumen. QRIS memudahkan transaksi non-tunai yang terintegrasi dan efisien bagi bisnis dan pelanggan.

Implementasi QRIS di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus memberikan pengalaman pelanggan yang lebih nyaman. Pelanggan bisa melakukan pembayaran secara mudah dan praktis melalui sistem ini, mengurangi kesalahan perhitungan transaksi

Namun, meskipun QRIS menawarkan berbagai keunggulan, keberhasilannya dalam meningkatkan faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji dampak penerapan sistem pembayaran QRIS pada kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan bentuk tentang seberapa efektif QRIS sebagai metode pembayaran kontemporer dan keuntungan yang dirasakan pelanggan saat menggunakannya.

Metode pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* menjadi suatu perkembangan baru yang ditetapkan sebagai sistem pembayaran yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi non-tunai secara praktis. QRIS dirancang dengan tujuan untuk menyatukan berbagai metode pembayaran yang mempermudah pengguna dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi.

Menurut Davis (1989) teknologi baru dalam sistem transaksi dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan, keamanan sistem dan kecepatan proses transaksi [1]. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menunjukkan kalau keandalan sistem pembayaran digital mampu meningkatkan pengalaman pelanggan serta efisiensi operasional bisnis.

Hasil dari temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan hasil yang berbeda-beda mengenai kepuasan pelanggan contohnya jurnal penelitian Sari et al. (2024) menunjukkan bahwa kemudahan tidak berdampak kepada pemakaian QRIS tetapi hasil berbeda dengan penelitian Afsaliani et al. (2014) menyebutkan kalau kemudahan penggunaan QRIS mempengaruhi terhadap minat penggunaan QRIS [2;3]. Disisi lain penelitian Buluati et al. (2023) mengatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna QRIS, dan penelitian Sahriana & Rokan (2022) bahwa dukungan sangat berpengaruh kepada pengguna QRIS [4;5].

Sistem pembayaran digital telah muncul sebagai inovasi signifikan untuk meningkatkan kepraktisan dan efisiensi transaksi. Suatu bentuk pembayaran yang paling terkenal saat ini adalah QRIS. QRIS dibuat oleh Bank Indonesia dengan tujuan memudahkan persetujuan jual beli di berbagai sektor dengan menggunakan kode QR. Menurut Bank Indonesia, QRIS dirancang untuk menyederhanakan proses pembayaran dengan membuat satu QR code yang dapat digunakan oleh berbagai penyedia layanan pembayaran.

Keberhasilan penerapan teknologi di sektor layanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah ketika harapan pelanggan terhadap produk atau layanan terpenuhi [6]. Kepuasan pelanggan dengan sistem pembayaran digital dapat dipengaruhi oleh hal-hal seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem [1].

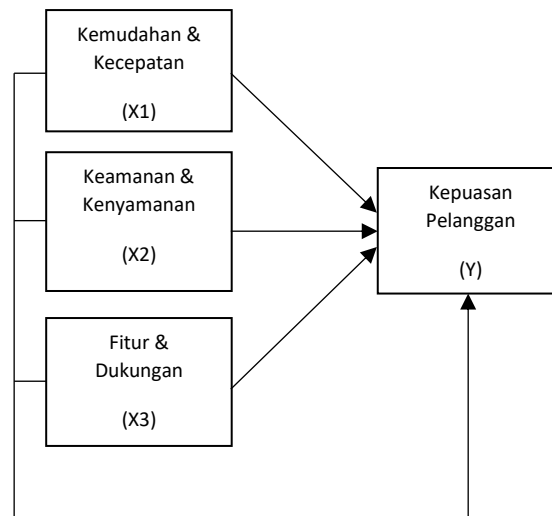
Menurut penelitian sebelumnya, sistem pembayaran digital seperti QRIS meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramadhani & Arman (2023) menemukan bahwa pengguna lebih puas dengan QRIS karena mudah diakses dan efisien secara waktu [7]. Mereka juga menemukan bahwa QRIS lebih menarik untuk digunakan dengan berbagai aplikasi dompet digital [8].

Penerapan QRIS dapat membantu mahasiswa dan pedagang di kantin kampus, seperti kantin, mengurangi penggunaan uang tunai dan mempercepat proses pembayaran. Studi oleh Sari et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan QRIS di kantin kampus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mengurangi antrian dan menawarkan pengalaman transaksi yang lebih kontemporer [2].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penggunaan QRIS di kantin Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dengan fokus pada faktor-faktor seperti efisiensi, kenyamanan, dan persepsi keamanan sistem pembayaran.

Berikut ini adalah hipotesis dan model penelitian (Gambar 1) yang digunakan dalam penelitian ini:

- H1 : Kemudahan dan kecepatan pengguna Qris (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada mahasiswa/I universitas dinamika bangsa.
- H2 : Keamanan dan kenyamanan pengguna Qris (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada mahasiswa/I di universitas dinamika bangsa.
- H3 : Fitur dan dukungan pengguna Qris (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada mahasiswa/I di universitas dinamika bangsa.
- H4 : Kemudahan dan kecepatan (X1), dan keamanan dan kenyamanan(X2), dan fitur dan dukungan (X3) terhadap kepuasan pelanggan(Y) pada Mahasiswa/I di Universitas Dinamika Bangsa.



Gambar 1. Model Penelitian

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa sistem pembayaran QRIS memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Dilihat secara spesifik, kemudahan dan kecepatan dalam penggunaan QRIS diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, aspek keamanan dan kenyamanan dalam transaksi menggunakan QRIS juga diperkirakan memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain aspek fitur dan dukungan yang tersedia dalam sistem pembayaran QRIS diharapkan turut memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan ini. Dengan hipotesis tersebut, maka dapat diketahui, penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kemudahan dan kecepatan, keamanan dan kenyamanan, serta fitur dan dukungan dalam sistem pembayaran QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

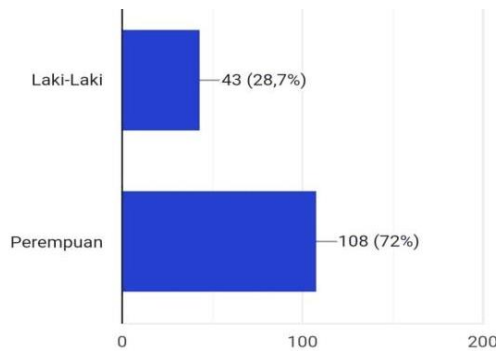
2. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk mengukur variabel dalam penelitian di kampus UNAMA ini, kami menggunakan metode kuantitatif, melalui pendekatan deskriptif dan klausal. Metode ini membantu dalam menganalisis hubungan antara sistem pembayaran QRIS (variabel independen) dengan kepuasan pelanggan (variabel dependen). Sedangkan pendekatan deskriptif dan klausal digunakan untuk menggambarkan hubungan sebab-akibat antara variabel tersebut. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data tentang kedua variabel tersebut dan menganalisis bagaimana penggunaan sistem pembayaran QRIS dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Berdasarkan informasi dari website resmi Universitas Dinamika Bangsa Jambi jumlah mahasiswa aktif di universitas ini adalah sebesar 3.748 orang. Kami menentukan tingkat kesalahan dengan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel. 8%:

$$\begin{aligned} n &= N/1+Ne^2 \\ &= 3.748 / 1 + 3.748 (0,8)^2 \\ &= 150 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh ukuran sampel sebanyak 150 sampel yang dibutuhkan. Untuk mengumpulkan sampel, peneliti menggunakan metode *sampling purposive*. Sugiyono (2015) mendefinisikan *purposive sampling* merupakan suatu teknik pengumpulan di mana sampel yang dipilih berdasarkan perhitungan khusus [9]. Gambar 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Grafik tersebut menggambarkan proporsi responden laki-laki dan perempuan yang terlibat dalam penelitian.



Sumber: Hasil data olahan SPSS, 2025

Gambar 2. Data Responden

Dalam penelitian di kantin kampus UNAMA ini, responden harus memenuhi kriteria berikut:

1. Mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Menggunakan QRIS untuk bertransaksi di kantin.

Kuesioner yang disebarakan secara online untuk mengumpulkan data berbasis skala Likert (1-5). Kuesioner ini mencakup variabel bebas yaitu sistem pembayaran qris dengan indikator kemudahan & kecepatan, keamanan & kenyamanan, serta future & dukungan. Selain itu juga melibatkan variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan. Kuesioner disebarakan secara merata di lingkungan Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Aplikasi SPSS win 29.0 digunakan untuk mengelola data. Dengan penelitian akan dilakukan pengujian dengan metode uji coba asumsi dari berbagai metode percobaan normalitas, percobaan multikolinieritas dan percobaan heteroskedastitas, serta percobaan hipotesis antara lain penilaian statistik deskriptif, percobaan t, analisis regresi multiples, percobaan f, dan nilai dari R² yang memiliki nilai antara 0 dan 1. Sebelum itu validitas dan reliabilitas kuesioner diuji terlebih dahulu untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Digunakan pula persamaan regresi sederhana, yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Penjelasan :

- Y : Kepuasan Pelanggan
X₁ : Kemudahan & Kecepatan
X₂ : Keamanan & Kenyamanan
X₃ : Fitur & Dukungan
ε : Error term

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah setiap item pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Sebuah item dinyatakan valid apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah sampel 150 responden, nilai r-tabel adalah 0,1577. Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pada variabel Kemudahan & Kecepatan (X₁), Keamanan & Kenyamanan (X₂), Fitur & Dukungan (X₃), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r-hitung lebih besar dari 0,1577 dan nilai Sig. < 0,05. Dengan demikian, semua item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Ket. | R-Hitung | Sig. | Hasil |
|----------------------------|-------|----------|------|-------|
| Kemudahan & Kecepatan (X1) | X1. 1 | .880 | .001 | Valid |
| | X1. 2 | .885 | .001 | Valid |
| | X1. 3 | .823 | .001 | Valid |
| Keamanan & Kenyamanan (X2) | X2. 1 | .819 | .001 | Valid |
| | X2. 2 | .897 | .001 | Valid |
| | X2. 3 | .848 | .001 | Valid |
| Fitur & Dukungan (X3) | X3. 1 | .801 | .001 | Valid |
| | X3. 2 | .869 | .001 | Valid |
| | X3. 3 | .875 | .001 | Valid |
| | X3. 4 | .822 | .001 | Valid |
| Kepuasan pelanggan (Y) | Y 1 | .802 | .001 | Valid |
| | Y 2 | .827 | .001 | Valid |
| | Y 3 | .906 | .001 | Valid |
| | Y 4 | .846 | .001 | Valid |
| | Y 5 | .845 | .001 | Valid |

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item-item kuesioner. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2. menunjukkan bahwa variabel X1, X2, X3, dan Y masing-masing memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,829; 0,815; 0,861; dan 0,898. Nilai tersebut berada di atas 0,70 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel dan konsisten sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's alpha | Hasil |
|----------|------------------|----------|
| X 1 | .829 | Reliabel |
| X 2 | .815 | Reliabel |
| X 3 | .861 | Reliabel |
| Y | .898 | Reliabel |

3. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Berdasarkan Gambar 3, nilai Monte Carlo Sig. > 0,200, yang berarti lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, residual dinyatakan berdistribusi normal dan model memenuhi asumsi normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | |
|--|------------|
| | 155 |
| Normal Parameters' | |
| Mean | 0.000000 |
| Std. Deviation | 2.73197342 |
| Test Statistic | |
| | 0.092 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0.200 |
| The data residual is normally distributed and the model passed the normality test. | |

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan melihat apakah terdapat hubungan tinggi antarvariabel independen. Model regresi dinyatakan bebas multikolinieritas apabila: nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Hasil pengujian pada Gambar 4. menunjukkan bahwa seluruh variabel (X1, X2, dan X3) memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 serta nilai VIF di bawah 10. Dengan demikian, model dinyatakan bebas dari multikolinieritas dan seluruh variabel independen dapat digunakan dalam analisis regresi.

Coefficients^a

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|-----|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X 1 | .366 | 2.731 |
| | X 2 | .337 | 2.965 |
| | X 3 | .280 | 3.573 |

a. Dependent Variable: Y

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinieritas

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual antar-observasi. Model dinyatakan bebas heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel > 0,05. Berdasarkan Gambar 5, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Sig. > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients | | |
| 1 | (Constant) | 2.198 | .943 | | 2.331 | .021 |
| | X1 | .023 | .117 | .026 | .195 | .845 |
| | X2 | -.153 | .109 | -.195 | -1.398 | .164 |
| | X3 | .073 | .100 | .111 | .729 | .467 |

Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

4. Analisis Regresi Multiplier

Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada Gambar 6.

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|-------|
| | | B | Std. Error | Coefficients | | |
| 1 | (Constant) | -.733 | 1.303 | | -.563 | .574 |
| | X1 | .109 | .161 | .056 | .677 | .500 |
| | X2 | .949 | .151 | .540 | 6.284 | <.001 |
| | X3 | .350 | .138 | .240 | 2.545 | .012 |

a. Dependent Variable: Y

Gambar 6. Regresi Multiplier

Berdasarkan output tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:.

$$Y = -0,773 + 0,109X1 + 0,949X2 + 0,350X3 + \epsilon$$

a. Konstanta (a) = -0,773

Artinya, ketika variabel Kemudahan & Kecepatan (X1), Keamanan & Kenyamanan (X2), serta Fitur & Dukungan (X3) dianggap bernilai nol, maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) adalah -0,773.

- b. Koefisien $X1 = 0,109$
Koefisien positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kemudahan & Kecepatan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,109.
- c. Koefisien $X2 = 0,949$
Nilai koefisien positif ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Keamanan & Kenyamanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,949.
- d. Koefisien $X3 = 0,350$
Artinya, jika variabel Fitur & Dukungan meningkat satu satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,350.

Secara keseluruhan, ketiga variabel independen memberikan pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS.

5. Uji Statistik F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel $X1$, $X2$, dan $X3$ secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Y . Berdasarkan Gambar 7, diketahui nilai: $F_{hitung} = 83,431$, $F_{tabel} = 2,47$, dan $Sig. = 0,001 < 0,05$, Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel Kemudahan & Kecepatan ($X1$), Keamanan & Kenyamanan ($X2$), dan Fitur & Dukungan ($X3$) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| 1 | Regression | 1905.213 | 3 | 635.071 | 83.431 | <,00 |
| | Residual | 1149.407 | 151 | 7.612 | | |
| | Total | 3054.619 | 154 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 7. Hasil Uji F (Simultan)

6. Uji Statistik t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Gambar 8.)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.733 | 1.303 | | -.563 | .574 |
| | X1 | .109 | .161 | .056 | .677 | .500 |
| | X2 | .949 | .151 | .540 | 6.284 | <,001 |
| | X3 | .350 | .138 | .240 | 2.545 | .012 |

a. Dependent Variable: Y

Gambar 8. Hasil Uji t (Parsial)

- a. Pengaruh $X1$ terhadap Y (Kemudahan & Kecepatan), $t_{hitung} = 0,677$ dan $t_{tabel} = 1,976$ dengan $Sig. = 0,500 > 0,05$. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig. > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, variabel Kemudahan & Kecepatan ($X1$) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- b. Pengaruh $X2$ terhadap Y (Keamanan & Kenyamanan), $t_{hitung} = 6,284$ dan $t_{tabel} = 1,976$ dengan $Sig. = 0,001 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Keamanan & Kenyamanan ($X2$) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- c. Pengaruh $X3$ terhadap Y (Fitur & Dukungan), $t_{hitung} = 2,545$ dan $t_{tabel} = 1,976$ dengan $Sig. = 0,012 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Fitur & Dukungan ($X3$) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan Gambar 9, nilai Adjusted R Square = 0,616. Artinya variabel X1, X2, dan X3 secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 61,6%. Sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .790 ^a | .624 | .616 | 2.75898 |

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Gambar 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

3.2. Pembahasan

Berikut adalah pembahasan dari hasil olah data:

1. Pengaruh Kemudahan & Kecepatan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Hasil yang sudah di lakukan jadi bisa di jelaskan terdapat aspek kemudahan dan kecepatan (X1) mempunyai angka t jumlahnya adalah 0,667, tetapi jumlah angka sig adalah 0,500 jadi angka t pada indeks melebihi angka t sejumlah (0,05), dari hasil yang dapat disimpulkan bahwa indeks kemudahan dan kecepatan tidak berdampak kepada pemilik QRIS. Dapat kita simpulkan bahwa pemilik QRIS di kantin UNAMA mengarahkan tidak adanya kemudahan dan kepraktisan bagi mahasiswa dalam mengadakan pembayaran, hasil ini kurang maksimal untuk menyatakan data tersebut secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa kemudahan dan kecepatan belum cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan di kantin UNAMA. Analisis lebih dalam bisa menjelaskan bahwa mahasiswa mungkin lebih memperhatikan faktor lain seperti keamanan atau fitur tambahan ketimbang hanya kemudahan. Penelitian ini berbeda dengan hasil dari Putri et al. (2025) yang menyatakan kemudahan berpengaruh signifikan pada kepuasan. Perbedaan ini bisa terjadi karena konteks lingkungan dan kebiasaan pengguna di UNAMA yang lebih mengutamakan aspek lain [10]. Penelitian Irvianti et al., (2023) menyatakan bahwa kemudahan tidak memiliki dampak terhadap penggunaan QRIS, sementara penelitian Afsaliani et al., (2014) menunjukkan hasil yang sebaliknya, di mana kemudahan justru berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS [3;11]. Perbedaan temuan ini mengindikasikan bahwa faktor kemudahan dan kecepatan dapat memiliki dampak yang bervariasi tergantung pada konteks dan lokasi penelitian.

2. Pengaruh Aspek Keamanan & Kenyamanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Hasil yang mempunyai angka t sebesar 6,284 dan untuk jumlah angka sig adalah < 0,001, maka terdapat hasil kesimpulan yang menyatakan aspek kemudahan terpengaruh terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Ini menegaskan bahwa mahasiswa UNAMA lebih peduli pada rasa aman dan kenyamanan saat bertransaksi. Hasil riset ini sama dengan penelitian sebelumnya yang mengemukakan bahwa kemudahan mempunyai pengaruh yang besar pada saat memutuskan menggunakan QRIS [12;13;14] Perbedaan yang menarik adalah di penelitian sebelumnya, keamanan hanya dianggap sebagai pelengkap, sedangkan di UNAMA justru menjadi faktor utama. Ini bisa dipengaruhi oleh tingkat literasi teknologi dan pengalaman pengguna di lingkungan kampus.

3. Pengaruh Fitur & Dukungan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Hasil yang disimpulkan dari penelitian angka hitung t adalah 2,545 dan taraf angka sig adalah 0,012 (<0,05). Berdasarkan kami simpulkan bahwa keamanan berpengaruh kepada keputusan penggunaan QRIS. Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat hasil angka yang terdapat pada keamanan penggunaan QRIS kurang maksimal. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh dengan signifikan pada kepuasan pelanggan [15;16;17].

Seperti yang sudah tergambar dalam hasil pengolahan data pada studi ini, dapat diketahui bahwa penggunaan QRIS untuk bertransaksi di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari tiga variable yang diteliti, diperoleh hasil bahwa variable keamanan dan kenyamanan (X2) sangat berpengaruh dengan hasil kepuasan pelanggan, lalu disusul pada aspek fitur dan dukungan (X3). Cukup mengejutkan, dari studi ini ternyata hasil dari variabel kemudahan dan kecepatan yang bukan menghasilkan pengaruh terhadap pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dilakukan uji regresi Dimana hasilnya menunjukkan bahwa tiga

variabel yang kami teliti mempengaruhi kepuasan pelanggan senilai 61,6%, sedangkan sisanya 38,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak kami teliti. Selain itu, untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan sudah akurat untuk pengukuran kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi, dilakukan pula uji validitas dan reliabilitas, hasil dari uji ini memperlihatkan bahwa kuesioner yang kami gunakan sudah layak dan akurat. Terdapat hubungan simultan yang cukup signifikan dari tiga variabel independent yang kami teliti dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Hasil ini didapat dari analisis regresi dan juga uji f yang kami lakukan.

Secara garis besar, penggunaan metode QRIS dalam pembayaran di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bertransaksi di sini. Di samping itu, perlu adanya evaluasi lebih mendalam terhadap aspek kemudahan dan kecepatan untuk menghadirkan pengalaman bertransaksi yang lebih baik lagi. Karena, aspek ini sebelumnya diprediksi akan memiliki pengaruh yang paling signifikan, tapi kenyataannya tidak. Untuk itulah harus dilakukan evaluasi secara rutin terhadap aspek kemudahan dan kecepatan ini.

Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan variabel yang diteliti meliputi kemudahan dan kecepatan, keamanan dan kenyamanan, serta fitur dan dukungan. Secara umum, penelitian ini membuktikan bahwa QRIS meningkatkan efisiensi transaksi serta memberikan pengalaman pembayaran yang lebih praktis dan nyaman bagi pelanggan dibandingkan dengan metode pembayaran tunai. Namun, hasil analisis regresi menunjukkan temuan yang cukup menarik, khususnya terkait variabel kemudahan dan kecepatan. Berdasarkan pengolahan data, diketahui bahwa variabel kemudahan dan kecepatan memiliki nilai t sebesar 0,667 dengan tingkat signifikansi 0,500, yang berarti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai sig lebih besar dari 0,05. Temuan ini bertolak belakang dengan ekspektasi awal, di mana kemudahan dan kecepatan diprediksi akan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan QRIS. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi tetap dapat memanfaatkan QRIS dengan baik, dan metode pembayaran ini masih dinilai lebih praktis dibandingkan pembayaran tunai.

Berbeda dengan variabel kemudahan dan kecepatan, variabel keamanan dan kenyamanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai t sebesar 6,284 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, yang berarti aspek ini memiliki dampak yang sangat kuat terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan QRIS. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ramadhani & Arman (2023), yang menyatakan bahwa keamanan dan kenyamanan dalam sistem pembayaran digital menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna [7]. Selain itu, penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa fitur dan dukungan berperan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan nilai t sebesar 2,545 dan tingkat signifikansi 0,012. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa meskipun QRIS telah diterima dengan baik oleh pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi, masih terdapat aspek keamanan yang perlu diperbaiki, karena beberapa pengguna merasa keamanan QRIS belum optimal.

Jika dibandingkan dengan pembahasan sebelumnya yang lebih bersifat konseptual, hasil olah data dalam penelitian ini memberikan gambaran yang lebih empiris mengenai hubungan antara QRIS dan kepuasan pelanggan. Dalam pembahasan sebelumnya, QRIS dijelaskan sebagai inovasi dalam sistem pembayaran digital yang memungkinkan transaksi non-tunai menjadi lebih efisien, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih nyaman. Penjelasan tersebut juga menyoroti bagaimana faktor kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru menjadi faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, pembahasan sebelumnya lebih banyak merujuk pada hasil penelitian terdahulu tanpa memberikan analisis statistik yang konkret.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa tiga variabel yang diteliti secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 61%, sementara 39% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini menjadi lebih spesifik dibandingkan dengan pembahasan sebelumnya yang lebih bersifat umum dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem pembayaran digital. Di samping itu, pembahasan hasil olah data juga menyoroti pentingnya uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, yang menunjukkan bahwa instrumen pengukuran dalam penelitian ini sudah akurat dan layak digunakan. Hal ini tidak ditemukan dalam pembahasan sebelumnya yang lebih menekankan pada konsep tanpa menyebutkan metodologi pengujian data.

Temuan yang paling mengejutkan dalam penelitian ini adalah bahwa kemudahan dan kecepatan ternyata tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun QRIS secara teoritis dirancang untuk menyederhanakan proses pembayaran dan meningkatkan efisiensi transaksi, faktor lain seperti persepsi pengguna terhadap keamanan dan kenyamanan lebih berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan adanya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek kemudahan dan kecepatan, terutama untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin dialami oleh pengguna dalam menggunakan QRIS. Hal ini penting mengingat bahwa aspek kemudahan dan kecepatan sebelumnya diprediksi akan menjadi faktor yang paling berpengaruh, tetapi hasil penelitian menunjukkan hal yang sebaliknya. Untuk itu, evaluasi rutin terhadap sistem

pembayaran QRIS sangat diperlukan guna memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman transaksi yang lebih baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil olah data pada penelitian kami di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi dapat disimpulkan bahwa menggunakan QRIS memberikan dampak yang cukup signifikan kepada kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Dimana variabel X2 yaitu keamanan dan kenyamanan memiliki pengaruh paling besar, lalu disusul dengan variabel X3 yaitu fitur dan dukungan. Namun, dalam penelitian ini terlihat variabel X1 yaitu kemudahan dan kenyamanan tidak memberikan pengaruh yg cukup besar terhadap kepuasan pelanggan di kantin Universitas Dinamika Bangsa Jambi dari hasil percobaan R-square, variabel X1, X2, dan X3 mampu memberikan pengaruh sebesar 61,6% kepada kepuasan pelanggan, meskipun variabel lain di luar penelitian kami ini memberikan dampak sebanyak 38,4%.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan QRIS memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan, terutama pada aspek keamanan dan kenyamanan. Oleh karena itu, beberapa saran berikut diajukan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan:

1. Agar kepuasan pelanggan dapat lebih tinggi, perlu adanya peningkatan dari segi keamanan dan kenyamanan penggunaan QRIS baik dari pihak kantin maupun penyedia layanan QRIS.
2. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih optimal, penyedia layanan QRIS dapat mengembangkan fitur tambahan dan memperhatikan dukungan dari pelanggan.
3. Dari sisi kemudahan dan kecepatan, harus dievaluasi secara rutin untuk memberikan pengalaman bertransaksi yang baik bagi pelanggan walaupun dalam penelitian ini pengaruhnya tidak terlalu besar

REFERENCES

- [1] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *Manag. Inf. Syst. Res. Center, Univ. Minnesota*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, doi: 10.5962/bhl.title.33621.
- [2] B. N. Sari, T. Chaidir, I. D. K. Yudha, and K. Kunci, "Analisis Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Terhadap Minat dan Perilaku Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Pada Usaha Kuliner di Kota Mataram," *JSEH (Jurnal Sos. Ekon. dan Humaniora)*, vol. 10, no. 3, pp. 455–462, 2024, doi: 10.29303/jseh.v10i3.616.
- [3] D. Afsaliani, D. F. Rustandi, and E. R. Dewi, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Transaksi Pembayaran Terhadap Minat Wirausahawan Dalam Menggunakan QRIS," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 10, no. 14, pp. 451–466, 2014, doi: 10.5281/zenodo.13627005.
- [4] R. Buluati, D. R. Karundeng, and M. A. Suyanto, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Bertransaksi terhadap Minat Menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) pada Pelaku UMKM Di Kabupaten Boalemo," *Wahana*, vol. 75, no. 2, pp. 33–47, 2023, doi: 10.36456/wahana.v75i2.7378.
- [5] D. Y. Sahriana and M. K. Rokan, "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan," *J. Econ. Curr. Study*, vol. 4, no. 2, pp. 1–11, 2022, doi: 10.51178/jecs.v4i2.664.
- [6] P. Kotler, G. Amstrong, L. C. Harris, and H. He, *Principles of Marketing*, 8th Europe. Pearson Education, Harlow, 2020.
- [7] V. W. Ramadhani and A. Arman, "Pengaruh Daftar Menu Sistem Barcode dan Pembayaran Qris Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Toffee Airlangga," *J. Manag. Bussines*, vol. 5, no. 2, pp. 1371–1380, 2023, doi: 10.31539/jomb.v5i2.6914.
- [8] P. Muniarty, M. S. Dwiriansyah, W. Wulandari, M. Rimawan, and O. Ovriyadin, "Efektivitas Penggunaan QRIS sebagai Alat Transaksi Digital Di Kota Bima," *Owner*, vol. 7, no. 3, pp. 2731–2739, 2023, doi: 10.33395/owner.v7i3.1766.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development/R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [10] N. M. Y. N. Putri, P. P. R. A. Dewi, P. S. A. J. Kusuma, and K. W. Laksmi, "Pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan, keamanan dan minat terhadap keputusan penggunaan qris pada generasi z di kota denpasar," *J. REVENUE, J. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 1843–1852, 2025, doi:

10.46306/rev.v5i2.737.

- [11] Irvianti, I. Hasanah, and E. Nafidzi, “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Kemanfaatan terhadap Keputusan Menggunakan QRIS Di Kalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Banjarmasin,” *J. Tabarru’ Islam. Bank. Financ.*, vol. 6, no. 2, pp. 817–827, 2023.
- [12] S. Rahmawati and M. A. Arfiansyah, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan QRIS Pada UMKM Kota Surakarta,” *J. Manag. business, Account.*, vol. 22, no. 3, pp. 435–449, 2023, doi: 10.33557/mbia.v22i3.2663.
- [13] C. D. Daniswara, V. D. W. Aryanto, A. Kadarningsih, and D. Aqmala, “Dampak Penggunaan QRIS, Persepsi Kemudahan dan Risiko Keamanan dengan Variabel Mediasi User Experience terhadap Keputusan Pembelian Makanan Di Resto Tom Sushi,” *J. Ilm. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 5, no. 1, pp. 140–152, 2025, doi: 10.51903/manajemen.v5i1.962 This.
- [14] E. Sulistiana, E. S. Wulandari, and R. D. Pramita, “Analisis Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Perilaku Konsumsi Mahasiswa Program Studi Ekonomi Angkatan 2021 di Universitas Nurul Jadid,” *BISMA Bus. Manag. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 39–44, 2024, doi: 10.59966/bisma.v2i1.861.
- [15] W. Adinata, E. Rusylda, Meti, H. Saraswati, and W. Hidayat, “Pengaruh Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran terhadap Kepuasan Nasabah,” *Bus. Sci. J. Bus. Entrep.*, vol. 1, no. 2, pp. 94–108, 2023, doi: 10.15294/3ndrtx80.
- [16] K. Dewanti, D. Amanda, F. Alichsan, and I. Noviyanti, “Pengaruh Penggunaan QRIS sebagai Strategi Pembayaran Digital terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Era Modern,” *JUMMA’45 J. Mhs. Manaj. dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 332–345, 2025, doi: 10.30640/jumma45.v4i1.4563.
- [17] S. R. Zulkarnaen, N. Wisna, and Asniar, “Pengaruh Teknologi Informasi dan Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Masyarakat Di Kota Bandung,” *JIMEA, J. Ilm. MEA (Manaj. , Ekon. , dan Akunt.)*, vol. 8, no. 2, pp. 2345–2354, 2024.