

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
APLIKASI M BANKING PADA PENGGUNAAN *QRIS* DI
METIME PANGKALPINANG MENGGUNAKAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

PENELITIAN



**Jonari Pandia
2077500039**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISB ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 2077500039

Nama : Jonari Pandia

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Pada Penggunaan *QRIS* Di Metime Pangkalpinang Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menyatakan bahwa laporan atau skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan atau skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, 28 Juni 2024



Jonari Pandia
NIM. 2077500039

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN

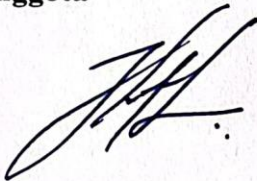
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP M
BANKING PADA PENGGUNAAN QRIS DI METIME PANGKALPINANG
MENGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Jonari Pandia
2077500039

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 16 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji
Anggota



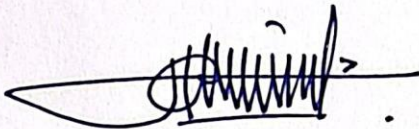
Hengki, S.Kom., M.Kom
NIDN. 02070490001

Dosen pembimbing



Parlia Romadiana, M.Kom.
NIDN. 021003901

Ketua



Hamidah, M.Kom.
NIDN. 0210048302

Kaprodi Bisnis Digital



Sarwindah, S.Kom., M.M
NIDN. 0212068601

Penelitian ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis
Tanggal 22 Juli 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Hengki, S.Kom., M.Kom

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Bisnis Digital ISB ATMA LUHUR. Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia
2. Ayah dan Ibu beserta kakak telah mendukung penulis baik spirit maupun materi
3. Bapak Drs. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Wendi Usino, MM., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ISB Atma Luhur.
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., selaku Kaprodi Bisnis Digital ISB Atma Luhur.
7. Ibu Parlia Romadiana M.kom Selaku dosen Pembimbing.
8. Saudara dan sahabat-sahabatku terutama teman-teman angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus meyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

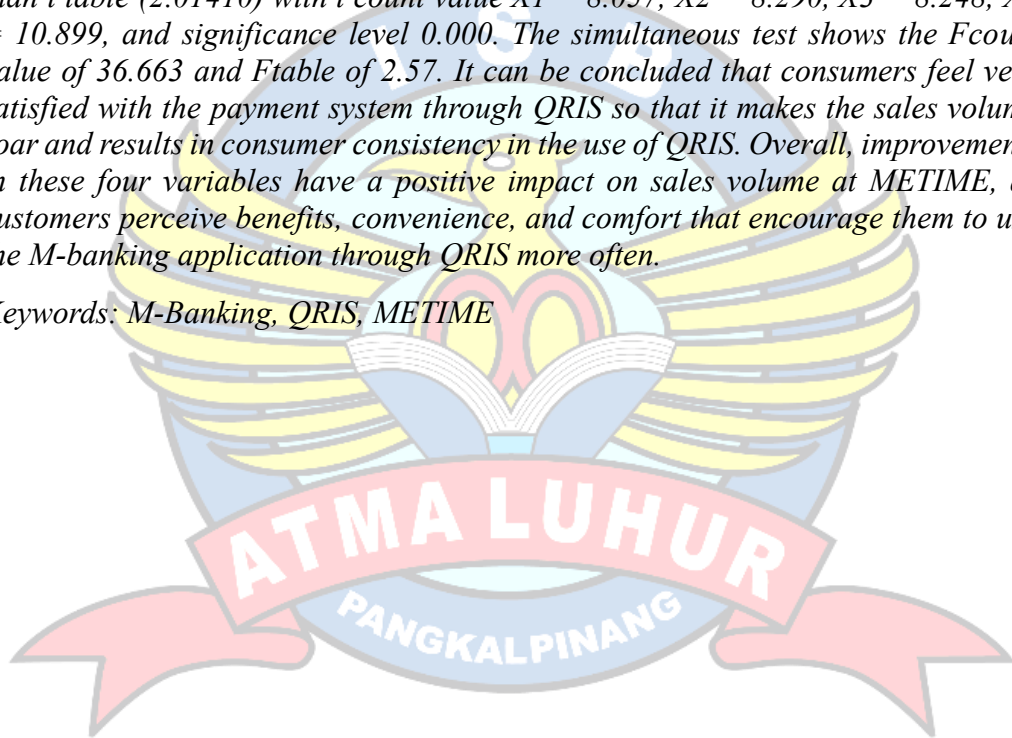
Pangkalpinang, 27 Juni
2024

Jonari Pandia

ABSTRACT

Advances in information technology have changed people's way of life and financial transactions, with mobile banking (m-banking) being one of the important innovations. The QRIS feature in m-banking allows cashless payments through scanning QR codes. Currently, many metime customers have made payments through QRIS, therefore to see the level of satisfaction, the author analyzes consumer satisfaction with the use of QRIS at the METIME Pangkalpinang store using the Technology Acceptance Model (TAM). Data was collected through a Likert scale questionnaire selected by purposive sampling of 50 respondents, and analyzed using SPSS 26. The results show that all independent variables in this study have a significant influence on the dependent variable. Partial test shows t count greater than t table (2.01410) with t count value $X_1 = 8.057$, $X_2 = 8.290$, $X_3 = 8.248$, $X_4 = 10.899$, and significance level 0.000. The simultaneous test shows the Fcount value of 36.663 and Ftable of 2.57. It can be concluded that consumers feel very satisfied with the payment system through QRIS so that it makes the sales volume soar and results in consumer consistency in the use of QRIS. Overall, improvements in these four variables have a positive impact on sales volume at METIME, as customers perceive benefits, convenience, and comfort that encourage them to use the M-banking application through QRIS more often.

Keywords: M-Banking, QRIS, METIME



ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara hidup dan transaksi keuangan masyarakat, dengan mobile banking (m-banking) menjadi salah satu inovasi penting. Fitur *QRIS* dalam m-banking memungkinkan pembayaran tanpa uang tunai melalui pemindaian kode QR. Saat ini sudah banyak customer metime yang melakukan pembayaran melalui *QRIS* oleh karena itu untuk melihat tingkat kepuasan tersebut penulis menganalisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan *QRIS* di toko METIME Pangkalpinang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dipilih dengan *purposive sampling* sebanyak 50 responden, dan dianalisis menggunakan SPSS 26. Hasil menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji parsial menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel (2.01410) dengan nilai t hitung $X_1 = 8.057$, $X_2 = 8.290$, $X_3 = 8.248$, $X_4 = 10.899$, dan tingkat signifikansi 0,000. Uji simultan menunjukkan nilai Fhitung sebesar 36.663 dan Ftabel sebesar 2,57. Dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan adanya sistem pembayaran melalui *QRIS* sehingga hal itu membuat melonjaknya volume penjualan serta mengakibatkan konsistensi konsumen terhadap penggunaan *QRIS*. Secara keseluruhan, peningkatan dalam keempat variabel ini berdampak positif pada volume penjualan di METIME, karena pelanggan merasakan manfaat, kemudahan, dan kenyamanan yang mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan aplikasi M-banking melalui *QRIS*.

Kata Kunci: M-Banking, *QRIS*, Metime



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LAPORAN AKHIR PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
BAB II LANDASAN TEORI	3
2.1 Mobile Banking.....	3
2.2 <i>QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)</i>	3
2.3 Persepsi Kegunaan.....	3
2.4 Persepsi Kemudahan Pengguna.....	4
2.5 Sikap Terhadap Penggunaan.....	4
2.6 Minat Perilaku Penggunaan.....	4
2.7 Penggunaan Aktual.....	4
2.8 Kepuasan Konsumen.....	5
2.9 Penelitian Terdahulu.....	5
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
3.1 Tujuan.....	8
3.2 Manfaat.....	8

3.3	Target Luaran.....	8
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....		9
4.1	Metode penelitian.....	9
4.2	Model Penelitian.....	9
4.3	Lokasi dan waktu pelaksanaan.....	9
4.4	Populasi dan sampel.....	9
4.3.1	Populasi.....	9
4.3.2	Sampel.....	10
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	10
4.6	Langkah Langkah Penelitian.....	12
4.7	Teknik Analisis Data.....	12
4.6.1	Uji Validitas.....	12
4.6.2	Uji Realibilitas.....	13
4.6.3	Uji normalitas.....	13
4.6.4	Uji Multikolinearitas.....	14
4.6.5	Uji Heteroskidasitas.....	14
4.6.6	Uji Simultan (F).....	15
4.6.7	Uji Parsial (T).....	15
BAB V.....		16
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		16
5.1	UJI VALIDITAS.....	16
5.2	UJI REALIBILTAS.....	18
5.3	Uji Asumsi Klasik.....	18
5.3.1	Uji Normalitas.....	18

5.3.2	Uji Multikolinearitas	19
5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	21
5.4	Uji Hipotesis.....	22
5.4.1	Uji Parsial (T).....	22
5.4.2	Uji Simultan (F)	24
BAB VI	28
PENUTUP	28
6.1	Kesimpulan.....	28
6.2	Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	35



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keterangan skor skala	11
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan	16
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan	16
Tabel 4l Uji Validitas Sikap Terhadap Penggunaan	17
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Minat Perilaku Penggunaan	17
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Penggunaan Aktual	17
Tabel 7 Hasil uji reabilitas.....	18
Tabel 8 Hasil uji normalitas	19
Tabel 9 Coefficients	20
Tabel 10 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	22
Tabel 11 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Langkah Langkah Penelitian.....	12
Gambar 2 Scatterplott	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan	35
Lampiran 2 Surat Keterangan Plagiasi	36
Lampiran 3 Surat Keterangan Riset	37
Lampiran 4 Surat Balasan Riset	38
Lampiran 5 Link Submitt Jurnal	39
Lampiran 6 Uji Validitas X1	39
Lampiran 7 Uji Validitas X2	40
Lampiran 8 Uji Validitas X3	40
Lampiran 9 Uji Validitas X4	41
Lampiran 10 Uji Validitas X5	41
Lampiran 11 Uji Realibilitas	42
Lampiran 12 Uji Normalitas	43
Lampiran 13 Uji Multikolineritas.....	43
Lampiran 14 Uji Heteroskidasitas.....	44
Lampiran 15 Uji Parsial (T)	45
Lampiran 16 Uji F Simultan.....	46
Lampiran 17 Foto Penyebaran Barcode	46
Lampiran 18 Hasil Pengecekan Turnitin	47
Lampiran 19 Biodata Penulis	48
Lampiran 20 F Tabel	52
Lampiran 21 T Tabel	55
Lampiran 22 R Tabel.....	62
Lampiran 23 Jurnal	83

