

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG 55 KROYA**



Oleh :

DIMAS RANGGA ALFIANSYAH

22BH10018

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG 55 KROYA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Fakultas
Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh:

DIMAS RANGGA ALFIANSYAH
NIM. 22BH10018

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN AYAM GORENG 55 KROYA**

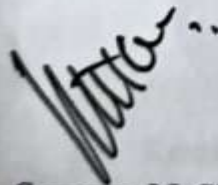
Oleh

DIMAS RANGGA ALFIANSYAH

NIM. 22BH10018

Disetujui untuk Sidang Skripsi pada tanggal: 7./8/2026

Pembimbing I



Suwono, M. Si
NIDN. 0630106503

Pembimbing II



Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M
NIDN. 0017108405

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN AYAM GORENG 55 KROYA

Oleh :

DIMAS RANGGA ALFIANSYAH
NIM. 22BH10018

Disetujui:

Penguji I

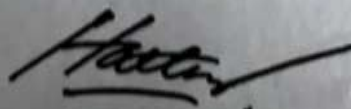
1. **Syafi'ah, S.P, M.M**
NIDN. 0017108405

(.....)

2. **Dr. Mutia Pamikatsih, M.E. S.y** Penguji II
NIDN. 0631058803

(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap


Hatta Setiabudhi, M.Ak
NIDN. 0631128201

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali
Cilacap
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah, mengadakan koreksi, serta memberikan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi mahasiswa:

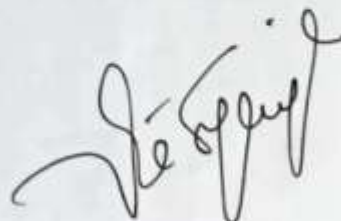
Nama	: Dimas Rangga Alfiansyah
NIM	: 22BH10018
Fakultas/Prodi	: Ekonomi/Manajemen
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Qris Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya

Dengan ini kami menyatakan bahwa skripsi tersebut telah selesai dilakukan perbaikan sesuai dengan saran dan masukan yang diberikan, serta telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.

Demikian nota konsultan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Konsultan



Syafi'ah, M.M.
NIDN. 0017108405

NOTA PEMBIMBING

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul
Ulama Al Ghazali Cilacap
di Tempat

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari saudara:

Nama : Dimas Rangga Alfiansyah
NIM : 22BH10006
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Qris Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera di munaqosah kan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing I



Suwono, M. Si
NIDN. 0630106503

Pembimbing II



Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M
NIDN. 0017108405

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **DIMAS RANGGA ALFIANSYAH**
 NIM : **22BH10018**
 Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Qris terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya**

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

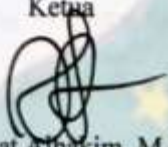
Jum'at, 7 Agustus 2026

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 7 Agustus 2026

Dewan Sidang

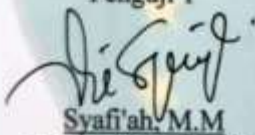
Ketua


Rahmat Alhakim, M.E.
 NIDN. 0608078104

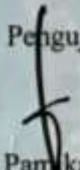
Sekretaris


Hakim, M.M.
 NIDN. 0631128903

Penguji 1


Syafi'ah, M.M.
 NIDN. 0017108405

Penguji 2


Dr. Mutia Pamukatsih, M.E.Sy.
 NIDN. 0631058803

Pembimbing


Suwono, M.Si.
 NIDN. 0630106503

Ass. Pembimbing


Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M.
 NIDN. 0619129101



Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Mutia Pamukatsih, M.E.Sy.
 NIK. 41 230714 160

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dimas Rangga Alfiansyah

N I M : 22BH10018

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya: bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 22 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Dimas Rangga Alfiansyah

NIM. 22BH10018

MOTTO

“不要太在意别人的目光，你所需要记住的，你不是为了他们而活，你是为了自己而活”！

(bùyào tài zàiyì biérén de mùguāng, nǐ suǒ xūyào jìzhù de, nǐ bú shì wèile tāmen ér huó, nǐ shì wèile zìjǐ ér huó!)

“jangan terlalu memikirkan tatapan orang lain. Yang harus kau ingat adalah kau tidak hidup untuk mereka, kau hidup untuk dirimu sendiri!”

Xiao Yan BTTH

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu saya, dua sosok yang telah, merawat, dan mendoakan saya hingga akhir. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti kecil dari mimpi yang selalu ayah dan ibu harapkan untuk saya. Terima kasih telah memilih menjadi suport saya dan terima kasih karena selalu menjadi rumah ternyaman.
2. Kepada guru saya bapak Prio Anggoro S. Sos, I, M.M yang telah memberikan banyak sekali nasehat kepada saya sehingga saya bisa sampai di titik ini. Terima kasih telah memilih saya sebagai murid terdekat dan terima kasih atas setiap nasehatnya semoga keberkahan selalu menyertai beliau
3. Kepada teman-teman seperjuangan saya yang berada di Masyarakat Ekononim Syariah. Terima kasih telah menjadi teman saya di kala susah maupun senang, semoga keberkahan selalu menyertai kalian Sahabtku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi Fakultas Ekonomi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Qris Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis sehingga Skripsi bisa ini selesai diantaranya:

1. Dr. H. A. Lutfi Hamidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
2. Ibu Dr. Mutia Pamikatsih M.E.Sy selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
3. Bapak Hatta Setia Budi, M.Ak selaku kaprodi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali dan segenap perangkatnya
4. Bapak Suwono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M selaku dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat

terselesaikan dengan baik.

6. Kepada owner Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya Ibu Sugi yang telah mengizinkan untuk meneliti warung makannya.
7. Kepada orang tua saya yang selalu mendukung, mendoakan, dan selalu memberikan segalanya dalam bentuk apapun itu.
8. Kepada guru saya Bapak Prio Anggoro, S.Sos.I, M.M yang selalu memberikan saya nasehat dan arahannya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman seperjuangan saya yang banyak membantu dan memberikan semangat kepada saya Jundan Satria Erlangga, Muhammad Arfan Sidqi, Imam Khasbulloh, Bagus Syamsu Zaman, Ari Setiawan dan yang lainnya yang tak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan proposal skripsi ini.

Cilacap, 24 Desember 2026

Penulis

DAFTAR ISI

NOTA KONSULTAN	iv
NOTA PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR SIMBOL	xvii
RINGKASAN.....	xviii
SUMMARY.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Ruang Lingkup Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Berpikir	44
D. Pengembangan Hipotesis.....	46
BAB III.....	48
METODE PENELITIAN	48
A. Desain Penelitian	48
B. Definisi Konseptual dan Variabel	53

C. Definisi Operasional Variabel	55
D. Teknik Analisis Data	56
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi dan penelitian	62
B. Karakteristik Responden	65
C. Teknik Analisa Data.....	68
D. Pembahasan	83
BAB V.....	95
KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	99
A. Kuisisioner Penelitian	99
B. Data Responden Kuisisioner	102
C. Data Tabulasi Kuisisioner	106
D. OutPut Uji Instrumen	110
E. Output Uji Asumsi Klasik	113
F. Output Regresi Linier Berganda.....	115
G. R Tabel	117
H. T TABEL.....	119
I. F TABEL.....	121
J. PENYEBARAN KUISISIONER ONLINE.....	124
BIODATA PENULIS	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 2. 2 TimeLine Skripsi.....	50
Tabel 4 1 Karakteristik Responden	66
Tabel 4 2 Nilai Rata-rata	68
Tabel 4 3 Nilai Maximum Minimum	69
Tabel 4 4 Standar Deviasi	70
Tabel 4 5 Uji Validitas X1	71
Tabel 4 6 Uji Validitas X2	72
Tabel 4 7 Uji Validitas Y	72
Tabel 4 8 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4 9 Uji Normalitas	76
Tabel 4 10 Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4 11 Uji Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4 12 Uji Linier Berganda.....	78
Tabel 4 13 Uji T Parsial	80
Tabel 4 14 Uji F Simultan	82
Tabel 4 15 Koefisien Determinasi R2	83

DAFTAR GAMBAR

gambar 1.1 Kerangka Berpikir	44
gambar 4.2 Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Data Responden	105
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuisisioner	109
Lampiran 4 Output Uji Validitas.....	111
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	111
Lampiran 6 Output Uji Normalitas.....	113
Lampiran 7 Output Uji Multikolinieritas.....	114
Lampiran 8 Output Uji Heterokedastisitas	115
Lampiran 9 Output Uji T Parsial	115
Lampiran 10 Output Uji F Simultan.....	115
Lampiran 11 Output Koefisien determinasi R	116
Lampiran 12 R Tabel.....	119
Lampiran 13 T Tabel	121
Lampiran 14 F Tabel	123
Lampiran 15 Penyebaran Kuisisioner	124

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Istilah
QRIS	: <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>
UMKM	: Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
4P	: <i>Product, Price, Place, Promotion</i>
7P	: <i>Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>

DAFTAR SIMBOL

n	: Jumlah sampel dalam penelitian
N	: Jumlah populasi dalam penelitian
e	: <i>Error tolerance</i> / Tingkat kesalahan
e^2	: Kuadrat dari tingkat kesalahan
a	: Konstanta dalam persamaan regresi
b_1 dan b_2	: Koefisien regresi
r	: Koefisien korelasi Pearson Product Moment
R^2	: Koefisien determinasi
Σ	: Sigma (Simbol penjumlahan matematika)
$\sqrt{}$	: Simbol akar kuadr

RINGKASAN

Skripsi ini meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda terhadap 85 responden (dihitung dengan rumus Slovin dari populasi ± 573 pelanggan/bulan, teknik accidental sampling).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial t -hitung 10,063 dan 9,820, keduanya $> t$ -tabel 1,989; sig. 0,000, maupun secara simultan F -hitung 95,575 $> F$ -tabel 3,11; sig. 0,000. Nilai R^2 sebesar 0,700 (70,0%) menunjukkan kedua variabel mampu menjelaskan 70% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 30% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Kesimpulannya, pelayanan yang baik dan sistem QRIS yang mudah digunakan sama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan QRIS, Kepuasan Pelanggan

SUMMARY

This study examines the impact of service quality and the ease of using QRIS on customer satisfaction at Ayam Goreng 55 Kroya Restaurant. It employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis based on data from 85 respondents (determined via the Slovin formula from a population of approximately 573 customers per month, using accidental sampling).

The results indicate that both service quality and the ease of using QRIS have a positive and significant effect on customer satisfaction, both individually (t-calculated values of 10.063 and 9.820, both exceeding the t-table value of 1.989; sig. 0.000) and simultaneously F-calculated value of 95.575 exceeding the F-table value of 3.11; sig. 0.000. The R^2 value of 0.700 70.0% demonstrates that these two variables account for 70% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 30% is influenced by factors outside the model. In conclusion, good service and an easy-to-use QRIS system both play a crucial role in enhancing customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Ease of Use of QRIS, Customer Satisfaction*