

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7654321>
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2026). *Perkembangan Nilai Transaksi QRIS 2022--2025*. <https://pusatdata.kontan.co.id>
- Bank Indonesia. (2025). *Pertumbuhan Transaksi QRIS dan Pembayaran Digital Indonesia*. <https://money.kompas.com/read/2025/01/15/201000426>
- Bilqis, L. D. R., Amrullah, & Leonandri, D. G. (2025). Restaurant Service Quality: SERVQUAL Dimension Study. *International Journal of Management and Economics Invention*, 11(6), 2210–2218.
<https://doi.org/10.47191/ijmei/v11i6.03>
- Dwiky, K., Jefi, & Widyastuty, W. (2024). Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM. *Media Teknologi Dan Informatika*, 45–53. <https://doi.org/10.31294/00tmxg86>
- Fadhilah, D. R., Muzzamil, F., & Mangundjaya, W. L. (2024). Kualitas Pelayanan sebagai Prediktor Kepuasan Pelanggan Restoran. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 1501–1512.
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i3.3333>
- Fahluzi, A. M., & Solihati, K. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 6(2), 79–90.
<https://doi.org/10.55927/jbest.v6i2.846>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, N., & Andrew, R. (2025). Peran Kemudahan Penggunaan dan Kenyamanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 7(3), 215–224. <https://doi.org/10.24912/jmk.v7i3.34643>
- Hermawan, T., & Andrew, R. (2025). QRIS implementation and customer experience in micro businesses. *Indonesian Journal of Business Research*, 9(1), 115–130. <https://doi.org/10.31227/ijbr.v9i1.789>
- Hwang, J., & Choi, L. (2022). The role of customer satisfaction in service industries. *Sustainability*, 14(1), 210–230. <https://doi.org/10.3390/su14010210>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson. <https://doi.org/10.4324/9781003124574>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2021). Understanding customer experience and satisfaction. *Journal of Marketing*, 85(1), 69–96.
<https://doi.org/10.1177/0022242920959438>
- Martono, N. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. RajaGrafindo Persada.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.2345678>
- Nasution, S. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 5(2), 210–218. <https://doi.org/10.47065/jtear.v5i2.1714>
- Novad, M. K., & Hendrawan, D. (2024). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku*

- Konsumen*, 3(2), 120–131. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.2.09>
- Pratama, A., & Hidayat, R. (2023). Ease of use and digital payment behavior in Indonesia. *Journal of Information Systems*, 18(1), 70–85. <https://doi.org/10.21609/jis.v18i1.234>
- Pratondo, A., & Eviani. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 1022–1030. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i5.4253>
- Putri, N., & Firmansyah, D. (2024). The effect of QRIS and service quality on customer satisfaction. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 12(2), 198–210. <https://doi.org/10.25124/jmi.v12i2.567>
- Rahayu, T. K. M., & Utamajaya, J. N. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. *Jurnal Teknik Informatika*, 6(2), 112–120. <https://doi.org/10.30743/jti.v6i2.4026>
- Rahmawati, S., & Prasetyo, B. (2022). The role of ease of use in QRIS adoption. *Journal of Financial Technology*, 5(1), 90–105. <https://doi.org/10.1109/jft.2022.334567>
- Saputra, H., Lestari, M., & Hidayat, F. (2023). The influence of QRIS usage on customer satisfaction. *Journal of Applied Economics*, 7(1), 60–72. <https://doi.org/10.1080/jae.2023.778899>
- Sari, D., Kurniawan, A., & Maulana, R. (2025). QRIS implementation and customer satisfaction in MSMEs. *International Journal of Economics and Business*, 10(1), 110–120. <https://doi.org/10.33456/ijeb.v10i1.901>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.
- Umar, H. (2020). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Rajawali Pers.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2022). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis. *MIS Quarterly*, 46(1), 150–178. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2022/15823>
- Wulandari, R., & Nugroho, S. (2021). Analysis of QRIS adoption in food SMEs. *Jurnal Teknologi Informasi*, 15(1), 50–60. <https://doi.org/10.33592/jti.v15i1.321>

LAMPIRAN

A. Kuisisioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan 55 Kroya

AssalamualakumWr.Wb

Perkenalkan saya Dimas Rangga Alfiansyah, saya adalah mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap jurusan manajemen semester 8. Izinkan saya menyebarkan kuesioner penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi, apabila bapak/ibu/saudara/i berkenan saya mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini selama kurang lebih 5 menit. Dengan ketentuan pengisian:

1. Jawab dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab
2. Seluruh jawaban akan bersifat privasi dan dijaga kerahasiaannya
3. Pilih salah satu jawaban pilihan

- STS (Sangat Tidak Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- N (Netral)
- S (Setuju)
- SS (Sangat Setuju)

1. Profil Responden

Nama			
Jenis Kelamin			
Apakah Anda sering menggunakan Qris Sebagai Metode Pembayaran			
Berapa lama Anda menjadi pelanggan pada warung makan 55 Kroya?	1-2 bulan	3-5 bulan	>6 bulan

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian