

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

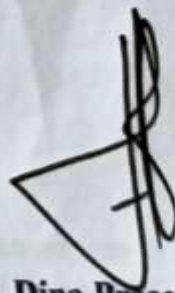
Disetujui untuk Sidang Skripsi pada tanggal: 7..8/2026

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:

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

Penguji I

(.....)

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.

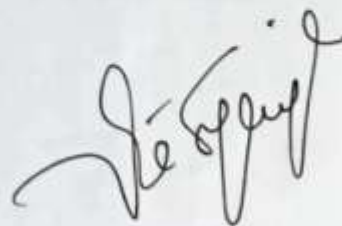
Setelah membaca, menelaah, mengadakan koreksi, serta memberikan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi mahasiswa:

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 Ranga 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

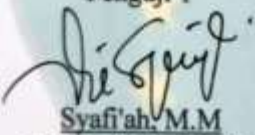
Ketua


Rahmat Alhakim, M.E.
 NIDN. 0608078104

Sekretaris


Hakim, M.M.
 NIDN. 0631128903

Penguji 1


Syafi'ah, M.M.
 NIDN. 0017108405

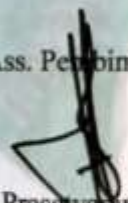
Penguji 2


Dr. Mutia Pamikatsih, 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 Pamikatsih, 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.

Cilacap, 03 Agustus 2026

Dimas Rangga Alfiansyah

NIM. 22BH10006

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 arahnya 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	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Telaah Pustaka	10
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Pengembangan Hipotesis	44
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN	47
A. Desain Penelitian.....	47
B. Definisi Konseptual dan Variabel	52

C. Definisi Operasional Variabel.....	54
D. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV	61
HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Deskripsi dan penelitian.....	61
B. Karakteristik Responden	64
C. Teknik Analisa Data	67
D. Pembahasan.....	82
BAB V.....	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	98
A. Kuisisioner Penelitian	98
B. Data Responden Kuisisioner.....	101
C. Data Tabulasi Kuisisioner.....	105
D. OutPut Uji Instrumen	109
E. Output Uji Asumsi Klasik.....	112
F. Output Regresi Linier Berganda	114
G. R Tabel	116
H. T TABEL	118
I. F TABEL.....	120
J. PENYEBARAN KUISISIONER ONLINE	123
BIODATA PENULIS.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 2. 2 TimeLine Skripsi	49
Tabel 4 1 Karakteristik Responden	65
Tabel 4 2 Nilai Rata-rata	67
Tabel 4 3 Nilai Maximum Minimum	68
Tabel 4 4 Standar Deviasi	69
Tabel 4 5 Uji Validitas X1	70
Tabel 4 6 Uji Validitas X2	71
Tabel 4 7 Uji Validitas Y	71
Tabel 4 8 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4 9 Uji Normalitas	75
Tabel 4 10 Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4 11 Uji Heterokedastisitas	76
Tabel 4 12 Uji Linier Berganda	77
Tabel 4 13 Uji T Parsial	79
Tabel 4 14 Uji F Simultan	81
Tabel 4 15 Koefisien Determinasi R2	82

DAFTAR GAMBAR

gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	43
gambar 4 2 Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian	98
Lampiran 2 Data Responden.....	104
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuisisioner	108
Lampiran 4 Output Uji Validitas	110
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	110
Lampiran 6 Output Uji Normalitas	112
Lampiran 7 Output Uji Multikolinieritas	113
Lampiran 8 Output Uji Heterokedastisitas.....	114
Lampiran 9 Output Uji T Parsial.....	114
Lampiran 10 Output Uji F Simultan	114
Lampiran 11 Output Koefisien determinasi R	115
Lampiran 12 R Tabel	118
Lampiran 13 T Tabel.....	120
Lampiran 14 F Tabel.....	122
Lampiran 15 Penyebaran Kuisisioner.....	123

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*

BAB I

PENDAHULUAN

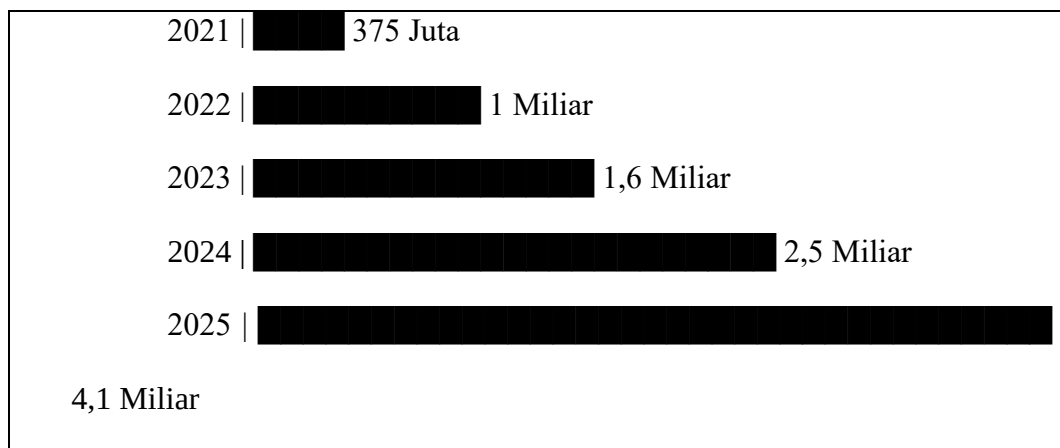
A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner pada era digitalisasi modern menunjukkan peningkatan intensitas persaingan antar pelaku usaha. Persaingan tersebut menuntut kemampuan pelaku usaha dalam menyediakan kualitas pelayanan yang optimal sekaligus adaptif terhadap perkembangan teknologi. Perubahan perilaku konsumen mencerminkan kecenderungan yang semakin mengutamakan kecepatan, keamanan, kenyamanan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha kuliner untuk menyediakan berbagai alternatif sistem pembayaran yang lebih praktis. Sistem pembayaran digital berbasis QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) menjadi salah satu inovasi yang banyak diterapkan dalam mendukung transaksi non-tunai. Kehadiran QRIS memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran tanpa penggunaan uang tunai secara langsung. Situasi persaingan usaha kuliner yang semakin ketat menjadikan kemudahan proses pembayaran sebagai bagian penting dari pengalaman pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam sektor usaha kuliner tidak hanya bergantung pada kualitas produk yang disajikan. Faktor kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap pengalaman konsumsi secara keseluruhan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, tepat, dan nyaman kepada pelanggan. Proses pelayanan yang berlangsung sejak pemesanan hingga

pembayaran menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan berpotensi menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada peningkatan kepuasan. Kemudahan penggunaan sistem pembayaran juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman transaksi yang efisien. Sistem pembayaran yang mudah dipahami dan mudah digunakan dapat mengurangi hambatan pelanggan dalam menyelesaikan transaksi.

Tabel 1.1 Grafik Pertumbuhan Transaksi QRIS di Indonesia (2021-2025)



Sumber: Laporan Bank Indonesia triwulan awal 2025

Perkembangan penggunaan QRIS di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data Bank Indonesia mencatat adanya pertumbuhan jumlah transaksi QRIS dari tahun ke tahun. Tahun 2021 menunjukkan jumlah transaksi sekitar 375 juta transaksi. Tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi sekitar 1 miliar transaksi. Tahun 2023 mencatat sekitar 1,6 miliar transaksi. Tahun 2024 meningkat menjadi sekitar 2,5 miliar transaksi. Tahun 2025 mencapai sekitar 4,1 miliar transaksi. Data tersebut menunjukkan tren peningkatan penggunaan pembayaran digital

secara konsisten. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Meskipun demikian, data nasional tersebut belum menggambarkan kondisi implementasi QRIS pada setiap usaha secara spesifik. Kondisi tersebut memerlukan kajian pada tingkat objek penelitian yang lebih.

Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya merupakan salah satu usaha kuliner yang telah menerapkan QRIS sebagai salah satu alternatif metode pembayaran bagi pelanggan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara umum terlihat cukup baik, terutama dalam hal keramahan dan kecepatan dalam melayani pelanggan. Penggunaan QRIS juga memberikan alternatif pembayaran yang lebih praktis sehingga dapat membantu mempercepat proses transaksi. Namun, berdasarkan penelusuran terhadap ulasan pelanggan pada Google, ditemukan adanya beberapa pelanggan yang memberikan penilaian rendah dan menyampaikan pengalaman yang kurang sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi pelanggan terhadap pengalaman pelayanan yang diterima.

Adanya perbedaan tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti karena kualitas pelayanan pada dasarnya dinilai berdasarkan pengalaman dan persepsi pelanggan. Pelayanan yang terlihat baik berdasarkan observasi langsung belum tentu dirasakan sama oleh seluruh pelanggan. Demikian pula dengan penerapan QRIS, meskipun telah tersedia sebagai alternatif pembayaran, belum dapat dipastikan bahwa seluruh pelanggan merasakan

tingkat kemudahan yang sama dalam penggunaannya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Data internal Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya menunjukkan bahwa jumlah transaksi menggunakan QRIS mencapai sekitar 573 transaksi dalam satu periode pengamatan. Sistem QRIS mulai diterapkan pada tahun sekitar 2022 sebagai bagian dari inovasi pelayanan. Usaha tersebut memiliki sekitar 5 hingga 10 karyawan yang bertugas dalam operasional harian. Jam operasional rumah makan berlangsung dari pagi hingga malam hari sesuai kebutuhan pelanggan. Data tersebut menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi bagian dari sistem transaksi yang digunakan secara rutin. Implementasi tersebut menjadikan QRIS relevan untuk dianalisis dalam konteks kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Kondisi operasional tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan dan sistem pembayaran berjalan secara terintegrasi.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Interaksi langsung antara pelanggan dan karyawan menjadi faktor utama dalam menentukan persepsi pelayanan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Proses pelayanan tidak hanya mencakup penyajian makanan, tetapi juga mencakup proses transaksi pembayaran. Kualitas

pelayanan yang baik berpotensi meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di rumah makan. Kondisi tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi variabel penting dalam penelitian ini.

Kemudahan penggunaan QRIS juga memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam proses transaksi. Sistem pembayaran yang mudah digunakan memberikan efisiensi waktu dalam penyelesaian transaksi. Pelanggan tidak perlu melakukan proses pembayaran yang kompleks dalam sistem digital tersebut. Kemudahan tersebut menciptakan pengalaman transaksi yang lebih praktis dan nyaman. Pengalaman positif dalam proses pembayaran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan QRIS menjadi variabel yang relevan untuk dianalisis dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, pembayaran digital, dan kepuasan pelanggan. Penelitian Wulandari dan Nugroho (2021) menyatakan bahwa kemudahan pembayaran QRIS meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian Rahmawati dan Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa QRIS mendukung efisiensi pelayanan dalam transaksi. Penelitian Widodo dan Sutopo (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian dilakukan

pada konteks usaha yang lebih besar seperti restoran dan kafe. Kajian pada usaha kuliner skala mikro masih relatif terbatas.

Kesenjangan penelitian tidak hanya terletak pada perbedaan lokasi, tetapi juga pada karakteristik usaha dan kombinasi variabel penelitian. Penelitian ini menggabungkan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS sebagai variabel independen. Kedua variabel tersebut dianalisis terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Penggabungan variabel tersebut penting karena pengalaman pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan dan sistem pembayaran secara bersamaan. Konteks usaha kuliner skala mikro memberikan karakteristik yang berbeda dibandingkan usaha kuliner modern. Perbedaan tersebut menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan dalam konteks empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kedua variabel tersebut secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memastikan optimalisasi penggunaan sistem pembayaran QRIS dalam mendukung kepuasan pelanggan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai pelayanan, teknologi pembayaran digital, dan kepuasan pelanggan pada sektor

usaha kuliner skala mikro.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya?
2. Apakah kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS secara berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini disusun untuk membatasi pembahasan agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas. Adapun batasan penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.
2. Objek penelitian dibatasi pada pelanggan yang melakukan transaksi di Warung Makan 55.
3. Responden penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan metode pembayaran QRIS di Warung Makan 55.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek lain di luar variabel penelitian seperti harga, kualitas produk, promosi, maupun loyalitas pelanggan.
5. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan sebagai responden penelitian.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dunia usaha, dan pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya terkait pelayanan,

teknologi pembayaran digital, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan QRIS dalam sektor usaha kuliner maupun UMKM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Warung Makan 55

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta optimalisasi penggunaan QRIS guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Pelaku UMKM

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha kuliner lainnya dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pelanggan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta menambah wawasan mengenai penerapan pembayaran digital dan kepuasan pelanggan.

d. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur ilmiah dan bahan rujukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital dan perilaku konsumen.

BAB II

TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

1. *Expectation Confirmation Theory*

a. Pengertian *Expectation Confirmation Theory*

Expectation Confirmation Theory (ECT) merupakan teori yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan setelah seseorang menggunakan suatu produk atau layanan. Konsep utama ECT adalah bahwa pelanggan memiliki harapan sebelum memperoleh atau menggunakan suatu produk maupun layanan, kemudian pelanggan membandingkan harapan tersebut dengan kinerja atau pengalaman yang benar-benar diterima setelah penggunaan. Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan konfirmasi apabila pengalaman yang diterima sesuai dengan harapan, atau ketidaksesuaian apabila pengalaman yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Dalam konteks kepuasan pelanggan, ECT menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja atau pengalaman yang dirasakan pelanggan sesuai atau melebihi harapan yang telah dimiliki sebelumnya. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima berada di bawah harapan, pelanggan dapat mengalami ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman aktual yang diterima.

2. *Service Quality*

Service Quality merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan tersebut.

Konsep *service quality* memandang bahwa pelanggan menilai kualitas suatu pelayanan berdasarkan pengalaman aktual yang mereka terima. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh apa yang diberikan oleh penyedia jasa, tetapi juga oleh bagaimana pelanggan mempersepsikan pelayanan tersebut.

Dalam perkembangannya, *service quality* mengidentifikasi lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menggambarkan aspek pelayanan yang dapat diamati dan dirasakan oleh pelanggan.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan dimensi yang berkaitan dengan aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas, peralatan, lingkungan tempat usaha, serta penampilan karyawan.

Dalam usaha kuliner, *tangibles* dapat terlihat melalui kebersihan tempat makan, kondisi meja dan kursi, kebersihan fasilitas, kelengkapan peralatan, penampilan karyawan, serta

kondisi lingkungan rumah makan.

b. Bukti Fisik

Bukti fisik menjadi penting karena merupakan salah satu aspek pertama yang dapat diamati pelanggan ketika menerima pelayanan. Lingkungan rumah makan yang bersih, nyaman, dan tertata dapat memberikan kesan positif dan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin baik kondisi fisik dan fasilitas yang diterima pelanggan, semakin baik pula persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

c. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.

Dalam konteks Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, reliability dapat terlihat dari kemampuan karyawan memberikan pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan, ketepatan dalam memberikan informasi, konsistensi pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Keandalan sangat penting karena pelanggan mengharapkan pelayanan yang dapat dipercaya. Apabila pelayanan dilakukan secara tepat dan konsisten, pelanggan akan memiliki keyakinan bahwa rumah makan mampu memenuhi

kebutuhan mereka.

d. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

Dalam usaha kuliner, responsiveness dapat ditunjukkan melalui kecepatan karyawan dalam menerima pesanan, kesigapan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kecepatan memberikan bantuan ketika pelanggan mengalami kesulitan, serta kemampuan merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan.

Daya tanggap yang baik dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan rasa bahwa pelanggan memperoleh perhatian dari pihak rumah makan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau kurang tanggap dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, semakin cepat dan tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan, semakin positif persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

e. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya, aman, dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, kemampuan, serta

sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

Dalam konteks Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, assurance dapat terlihat dari kesopanan karyawan, kemampuan memberikan informasi dengan baik, sikap yang dapat dipercaya, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada pelanggan selama memperoleh pelayanan dan melakukan transaksi.

Aspek assurance menjadi semakin penting dalam proses pembayaran karena pelanggan mengharapkan transaksi dilakukan secara aman dan benar. Ketika pelanggan merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, persepsi positif terhadap kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

f. Empathy (empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan secara individual. Empati menunjukkan sejauh mana pelanggan merasa diperhatikan, dipahami, dan diperlakukan dengan baik.

Dalam usaha kuliner, empathy dapat ditunjukkan melalui keramahan karyawan, kesediaan mendengarkan kebutuhan pelanggan, kemampuan memahami permintaan pelanggan, serta pemberian perhatian ketika pelanggan membutuhkan bantuan.

Karyawan yang mampu memberikan perhatian secara baik dapat membuat pelanggan merasa dihargai. Perasaan tersebut dapat menciptakan pengalaman yang positif selama

berada di rumah makan dan pada akhirnya dapat meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan.

3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

a. *Pengertian Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi. TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi. Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai landasan teori untuk menjelaskan variabel Kemudahan Penggunaan QRIS.

Fokus TAM yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use*, karena penelitian tidak mengukur seberapa sering pelanggan menggunakan QRIS, tetapi mengukur sejauh mana pelanggan merasa QRIS mudah digunakan dalam melakukan transaksi pembayaran.

b. *Perceived Ease of Use*

Perceived Ease of Use merupakan persepsi seseorang mengenai sejauh mana suatu teknologi dapat dipelajari, dipahami, dan digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar.

Dalam konteks QRIS, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari kemampuan pelanggan memahami cara pembayaran, kemudahan melakukan pemindaian kode QR, kemudahan

menyelesaikan transaksi, serta tidak adanya prosedur pembayaran yang rumit. Dengan demikian, semakin mudah QRIS dipahami dan digunakan, semakin positif persepsi pelanggan terhadap sistem pembayaran tersebut.

4. Bauran Pemasaran 7P

a. Pengertian Bauran Pemasaran 7P

Bauran pemasaran atau marketing mix merupakan seperangkat unsur pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran dan memberikan nilai kepada konsumen. Dalam pemasaran jasa, konsep bauran pemasaran dikembangkan menjadi tujuh unsur yang terdiri atas *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence*.

Penelitian Nurhayaty (2022) menjelaskan bahwa bauran pemasaran 7P terdiri atas product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence yang diterapkan secara terintegrasi untuk menghasilkan respons yang diinginkan dari pasar sasaran. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa konsep 7P dapat diterapkan pada usaha yang menghasilkan produk dan memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam penelitian ini, konsep 7P digunakan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan kualitas pelayanan. Namun, tidak seluruh unsur 7P menjadi variabel penelitian. Aspek yang paling berkaitan dengan penelitian ini adalah *People* dan *Process*, karena

kedua aspek tersebut berhubungan langsung dengan interaksi pelayanan dan proses penyampaian layanan kepada pelanggan.

Adapun penjelasan masing-masing elemen dalam bauran pemasaran 7P adalah sebagai berikut:

a. Produk

Produk merupakan sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dalam usaha kuliner, produk dapat berupa makanan dan minuman yang ditawarkan kepada pelanggan. Kualitas produk dapat dinilai berdasarkan rasa, variasi menu, penyajian, kebersihan, dan kesesuaian dengan harapan pelanggan.

Produk merupakan unsur penting dalam pemasaran usaha kuliner karena menjadi alasan utama pelanggan melakukan pembelian. Meskipun demikian, produk bukan merupakan variabel yang diuji dalam penelitian ini.

b. Harga

Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Penetapan harga harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti biaya produksi, daya beli konsumen, serta harga pesaing.

Harga yang sesuai dengan kualitas produk akan menciptakan persepsi nilai yang baik di mata pelanggan. Sebaliknya, harga yang terlalu tinggi atau terlalu rendah dapat

mempengaruhi persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, strategi penetapan harga menjadi penting dalam menciptakan keseimbangan antara nilai dan kepuasan pelanggan.

c. Tempat

Tempat berkaitan dengan lokasi usaha dan kemudahan akses pelanggan dalam memperoleh produk atau jasa. Dalam usaha kuliner, lokasi yang strategis, mudah dijangkau, serta memiliki akses yang baik akan meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan.

Selain lokasi fisik, aspek distribusi juga mencakup kemudahan dalam proses pemesanan dan pembayaran. Dalam era digital, kemudahan transaksi seperti penggunaan QRIS juga menjadi bagian penting dari distribusi layanan.

d. Promosi

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen tentang produk atau jasa yang ditawarkan. Promosi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti media sosial, iklan, diskon, maupun rekomendasi dari pelanggan word of mouth.

Promosi yang efektif akan meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap produk serta mendorong keputusan pembelian. Dalam usaha kuliner, promosi melalui ulasan pelanggan dan media digital memiliki pengaruh yang cukup besar

terhadap minat konsumen.

e. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan semua pihak yang terlibat dalam penyampaian layanan kepada pelanggan, termasuk karyawan dan pelaku usaha. Dalam bisnis jasa, kualitas sumber daya manusia sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Karyawan yang ramah, sopan, dan profesional akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

f. Proses

Proses merupakan seluruh prosedur, mekanisme, dan alur kegiatan dalam penyampaian layanan kepada pelanggan. Proses pelayanan yang baik harus bersifat efisien, mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit.

Dalam konteks penelitian ini, proses pelayanan mencakup proses pemesanan makanan hingga proses pembayaran menggunakan QRIS. Proses yang mudah dan cepat akan meningkatkan kenyamanan pelanggan serta mempercepat pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

g. Bukti Fisik

Physical evidence merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan kepada pelanggan. Bukti fisik meliputi kondisi tempat usaha, kebersihan, fasilitas, desain interior, serta tampilan visual lainnya. Lingkungan yang bersih, nyaman, dan menarik akan memberikan kesan positif kepada pelanggan. Physical evidence juga menjadi indikator kualitas layanan karena pelanggan cenderung menilai kualitas jasa berdasarkan bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung.

Bauran pemasaran 7P menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh produk dan harga, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, proses, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, aspek pelayanan people & process serta kemudahan penggunaan QRIS process menjadi fokus utama yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia usaha, tetapi juga dari bagaimana pelanggan mempersepsikan pelayanan tersebut.

Dalam usaha kuliner, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang dirasakan pelanggan selama berada di rumah makan. Pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan kondisi fisik tempat usaha, ketepatan pelayanan, kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan, rasa aman dan percaya selama memperoleh pelayanan, serta perhatian yang diberikan kepada pelanggan. ditawarkan kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang (Novad & Hendrawan, 2024).

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan karena pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik seperti sikap yang tidak ramah, pelayanan yang lambat, atau kurangnya perhatian terhadap pelanggan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam penelitian ini, pelayanan diukur menggunakan lima indikator yaitu keramahan pelayanan, kecepatan pelayanan, ketanggapan karyawan, keandalan pelayanan, dan jaminan pelayanan (Bilqis et al., 2025).

a. Keramahan Pelayanan

Keramahan pelayanan merupakan sikap sopan, santun, dan ramah yang ditunjukkan oleh karyawan kepada pelanggan selama proses pelayanan. Keramahan menjadi salah satu faktor

penting yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pelanggan cenderung merasa lebih nyaman dan dihargai apabila dilayani dengan sikap ramah (Fahluzi & Solihati, 2024).

Keramahan karyawan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai. Dalam konteks usaha kuliner, keramahan pelayanan dapat ditunjukkan melalui sikap menyapa pelanggan, memberikan pelayanan dengan sopan, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Keramahan pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Pratondo & Eviani, 2024).

b. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan kemampuan pelaku usaha dalam memberikan layanan secara cepat dan efisien kepada pelanggan. Pelanggan cenderung menginginkan pelayanan yang cepat tanpa harus menunggu lama. Semakin cepat pelayanan diberikan, maka pelanggan akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan (Nasution, 2023).

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan karena pelanggan mengharapkan layanan yang cepat dan tepat. Dalam penelitian

ini, kecepatan pelayanan mencakup kecepatan dalam melayani pesanan, kecepatan dalam proses pembayaran QRIS, serta kecepatan dalam membantu pelanggan. Kecepatan pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan (Fadhi Ketanggapan karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Ketanggapan menunjukkan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan apabila mengalami kesulitan (Novad & Hendrawan, 2024).

c. Keandalan Pelayanan

Keandalan pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya. Keandalan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dan Tjiptono (2019), reliability merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya. Pelayanan yang andal akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, keandalan pelayanan mencakup ketepatan pelayanan kepada pelanggan, konsistensi pelayanan yang diberikan, serta ketepatan dalam proses pembayaran

menggunakan QRIS. Pelayanan yang andal menunjukkan bahwa penyedia layanan mampu memberikan pelayanan secara profesional.

Keandalan pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya. Oleh karena itu, keandalan pelayanan menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. Ketanggapan Karyawan

Ketanggapan karyawan merupakan kemampuan dan kesediaan karyawan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun kesulitan pelanggan secara cepat dan tepat. Ketanggapan menunjukkan sejauh mana karyawan memiliki kesiapan untuk membantu pelanggan ketika pelanggan membutuhkan pelayanan. Dalam kualitas pelayanan, ketanggapan (*responsiveness*) menjadi salah satu aspek yang penting karena pelanggan mengharapkan adanya bantuan dan respons yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Harahap (2021) menjelaskan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan memberikan respons terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi

reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sejalan dengan hal tersebut, Latief, Malik, dan Adelia (2023) menggunakan ketanggapan (*responsiveness*) sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan dan menemukan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam konteks Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, ketanggapan karyawan dapat ditunjukkan melalui kesediaan karyawan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan, merespons pertanyaan pelanggan, menanggapi permintaan pelanggan, serta memberikan bantuan ketika terjadi kendala dalam proses pelayanan atau pembayaran menggunakan QRIS.

e. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Jaminan pelayanan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan (Novad & Hendrawan, 2024).

Jaminan pelayanan merupakan kemampuan penyedia

layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih nyaman apabila pelayanan yang diberikan mampu memberikan rasa aman (Fadhilah et al., 2024).

Dalam penelitian ini, jaminan pelayanan mencakup keamanan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, kemampuan karyawan dalam menjelaskan informasi kepada pelanggan, serta profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan.

Jaminan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan yang merasa aman dan percaya akan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

6. Kemudahan Penggunaan Qris

1) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan persepsi seseorang mengenai sejauh mana suatu teknologi dapat dipelajari, dipahami, dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Konsep kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mengacu pada *Perceived Ease of Use* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM).

Perceived Ease of Use tidak mengukur apakah seseorang menggunakan suatu teknologi atau seberapa sering teknologi tersebut digunakan, tetapi mengukur sejauh mana seseorang merasa

bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Dengan demikian, terdapat perbedaan antara penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan teknologi.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud adalah Kemudahan Penggunaan QRIS, yaitu persepsi pelanggan mengenai seberapa mudah QRIS dipahami dan digunakan ketika melakukan pembayaran di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya. Kemudahan tersebut dapat dilihat dari kesederhanaan langkah pembayaran, kemudahan memahami cara penggunaan, kemudahan melakukan pemindaian, serta usaha yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan transaksi.

Semakin mudah pelanggan memahami dan menggunakan QRIS, semakin kecil usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Kondisi tersebut dapat menciptakan pengalaman pembayaran yang lebih praktis dan nyaman bagi pelanggan.

2) QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar kode QR nasional yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) sebagai upaya untuk mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran non-tunai dalam satu kode QR yang seragam. Sebelum adanya QRIS, setiap penyedia layanan pembayaran digital memiliki kode QR masing-masing sehingga menyulitkan pelaku usaha dan

pelanggan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya QRIS, seluruh aplikasi pembayaran seperti mobile banking dan dompet digital dapat digunakan hanya dengan memindai satu kode QR yang sama.

QRIS dirancang untuk mempermudah transaksi pembayaran secara digital dengan prinsip cepat, mudah, murah, aman, dan andal. Sistem ini memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan smartphone, tanpa perlu membawa uang tunai. Selain itu, QRIS juga mendukung berbagai jenis transaksi baik untuk usaha mikro, kecil, maupun menengah (UMKM), sehingga menjadi salah satu inovasi penting dalam mendorong transformasi digital di sektor ekonomi.

Dalam penerapannya di usaha kuliner, QRIS memberikan kemudahan dalam proses pembayaran karena pelanggan dapat melakukan transaksi dengan lebih praktis dan efisien. Pelanggan hanya perlu memindai kode QR, memasukkan nominal pembayaran, dan melakukan konfirmasi transaksi, sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat dibandingkan metode konvensional.

Berkaitan dengan hal tersebut, kemudahan penggunaan QRIS menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pelanggan dalam melakukan transaksi. Sistem pembayaran yang mudah dipahami dan digunakan akan memberikan kenyamanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam

penelitian ini kemudahan penggunaan QRIS menjadi salah satu variabel yang dianalisis untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan QRIS diukur menggunakan lima indikator yaitu mudah dipahami, mudah digunakan, kejelasan tampilan QRIS, kemudahan proses transaksi, dan efisiensi waktu transaksi (Rahayu & Utamajaya, 2024).

1) Mudah Dipahami

Mudah dipahami merupakan tingkat kemudahan pelanggan dalam memahami cara penggunaan QRIS saat melakukan transaksi pembayaran. Sistem pembayaran yang mudah dipahami akan memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi tanpa mengalami kesulitan. Pelanggan cenderung lebih memilih sistem pembayaran yang sederhana dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan dengan cepat (Pratama & Hidayat, 2023).

Teknologi yang mudah dipahami akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Kemudahan dalam memahami penggunaan QRIS dapat dilihat dari kejelasan petunjuk penggunaan, tampilan sistem yang sederhana, serta langkah-langkah transaksi yang tidak rumit. Pelanggan yang dapat memahami sistem pembayaran dengan mudah akan merasa lebih percaya diri dalam

menggunakan teknologi tersebut (Sari et al., 2025)

Dalam konteks Warung Makan, kemudahan dipahami dapat ditunjukkan melalui petunjuk penggunaan QRIS yang jelas, tampilan kode QR yang mudah dimengerti, serta proses pembayaran yang sederhana. Pelanggan yang memahami cara penggunaan QRIS dengan baik akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Putri & Firmansyah, 2024).

2) Mudah Digunakan

Mudah digunakan merupakan tingkat kemudahan pelanggan dalam menggunakan QRIS saat melakukan transaksi pembayaran. Kemudahan penggunaan mencakup kemampuan pelanggan dalam melakukan pemindaian kode QR, memasukkan nominal pembayaran, serta melakukan konfirmasi pembayaran dengan mudah (Saputra et al., 2023).

Kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Pelanggan yang tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan QRIS akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi (Venkatesh et al., 2022).

Kemudahan penggunaan QRIS juga dapat

meningkatkan pengalaman pelanggan selama melakukan transaksi. Pelanggan yang dapat menggunakan QRIS dengan mudah akan merasa lebih praktis dan efisien dibandingkan menggunakan pembayaran tunai. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan QRIS menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Rahmawati & Prasetyo, 2022).

3) **Kejelasan Tampilan Qris**

Kejelasan tampilan QRIS merupakan kemudahan pelanggan dalam melihat dan memindai kode QR saat melakukan transaksi pembayaran. Tampilan QRIS yang jelas dan mudah dilihat akan mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran menggunakan smartphone (Wulandari & Nugroho, 2021). Kejelasan tampilan QRIS meliputi ukuran kode QR yang cukup besar, posisi kode QR yang mudah dijangkau, serta tampilan kode QR yang tidak rusak atau buram. Apabila tampilan QRIS jelas dan mudah dilihat, maka pelanggan tidak akan mengalami kesulitan dalam melakukan pemindaian kode QR (T. Hermawan & Andrew, 2025).

Kejelasan tampilan QRIS juga dapat mempercepat proses transaksi karena pelanggan tidak perlu mencoba berulang kali untuk memindai kode QR (Dwiky et al., 2024).

Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS. Oleh karena itu, kejelasan tampilan QRIS menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

4) Kemudahan Proses Transaksi

Kemudahan proses transaksi merupakan tingkat kemudahan pelanggan dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Proses transaksi yang sederhana dan tidak rumit akan mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran.

Kemudahan proses transaksi meliputi langkah pembayaran yang sederhana, proses pembayaran yang cepat, serta kemudahan dalam konfirmasi pembayaran. Pelanggan akan merasa nyaman apabila proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah tanpa memerlukan banyak langkah (Saputra et al., 2023).

Kemudahan proses transaksi juga dapat meningkatkan efisiensi waktu pelanggan (Sari et al., 2025). Pelanggan yang dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kemudahan proses transaksi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

5) Efisiensi Waktu Transaksi

Efisiensi waktu transaksi merupakan kemampuan sistem pembayaran QRIS dalam mempercepat proses pembayaran. Sistem pembayaran yang efisien akan menghemat waktu pelanggan dalam melakukan transaksi (T. Hermawan & Andrew, 2025).

Efisiensi waktu transaksi dapat dilihat dari kecepatan pemindaian kode QR, kecepatan konfirmasi pembayaran, serta kecepatan penyelesaian transaksi. Pelanggan akan merasa puas apabila transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama (Dwiky et al., 2024).

Selain itu, efisiensi waktu transaksi juga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan (Rahmawati & Prasetyo, 2022). Pelanggan yang tidak perlu menunggu lama dalam proses pembayaran akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, efisiensi waktu transaksi menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

7. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu usaha karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang

lain (Kotler et al., 2021).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk atau jasa dengan harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Hwang & Choi, 2022).

Dalam usaha kuliner, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk seperti rasa makanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kemudahan dalam proses transaksi. Pengalaman pelanggan secara keseluruhan selama berada di tempat usaha menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan.

Pelanggan yang merasa puas cenderung akan menunjukkan perilaku positif seperti melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain, serta memiliki loyalitas terhadap usaha tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam keberlangsungan usaha.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan selama menggunakan layanan, seperti kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, kualitas produk, harga, serta kenyamanan tempat usaha (Lemon & Verhoef, 2021).

Dalam penelitian ini, faktor yang difokuskan sebagai

variabel utama adalah pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS, namun faktor lain seperti kualitas produk dan harga juga turut berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui sikap ramah, cepat, tanggap, serta memberikan rasa aman selama proses transaksi. Pelanggan yang memperoleh pelayanan yang baik akan merasa dihargai dan nyaman, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Fadhilah et al., 2024). Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik seperti lambatnya pelayanan atau kurangnya respons karyawan dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Selain pelayanan, kemudahan penggunaan QRIS juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan QRIS meliputi kemudahan memahami cara pembayaran, kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan tampilan kode QR, serta kecepatan proses transaksi (Rahayu & Utamajaya, 2024). Selain itu, faktor lain seperti kualitas makanan yang disajikan, harga yang terjangkau, serta kenyamanan tempat makan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan merasa makanan yang disajikan enak, harga sesuai, serta

tempat makan nyaman, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Dengan demikian, pelayanan, kemudahan penggunaan QRIS, kualitas produk, harga, dan kenyamanan tempat menjadi faktor yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan diukur menggunakan lima indikator yaitu kesesuaian harapan, perasaan puas secara keseluruhan, keputusan pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan, dan loyalitas pelanggan (Sari et al., 2025).

a. Kesesuaian Harapan

Kepuasan terhadap pelayanan merupakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka (Pratama & Hidayat, 2023). Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kepuasan pelayanan mencakup kepuasan terhadap keramahan, kecepatan pelayanan, dan ketanggapan karyawan (Fadhilah et al., 2024).

b. Perasaan Puas Secara Keseluruhan

Perasaan puas secara keseluruhan merupakan tingkat kepuasan pelanggan secara umum terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan keseluruhan mencerminkan pengalaman pelanggan selama menggunakan layanan dan sistem pembayaran QRIS

(Hwang & Choi, 2022). Pelanggan yang merasa puas secara keseluruhan akan memiliki persepsi positif. Kepuasan keseluruhan juga menunjukkan bahwa pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS telah memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan (Rahayu & Utamajaya, 2024). Perasaan puas secara keseluruhan menjadi indikator penting dalam mengukur kepuasan pelanggan karena mencerminkan pengalaman pelanggan secara menyeluruh (Lemon & Verhoef, 2021).

c. Keputusan Pembelian Ulang

Keputusan pembelian ulang merupakan keinginan pelanggan untuk kembali melakukan pembelian di usaha kuliner setelah merasakan pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS. Pelanggan yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Sari et al., 2025)

Pelanggan yang merasa puas akan menunjukkan perilaku pembelian ulang karena pelanggan memiliki pengalaman positif terhadap layanan yang diberikan (Hwang & Choi, 2022). Dalam konteks usaha kuliner, keputusan pembelian ulang dapat dilihat dari pelanggan yang kembali datang untuk membeli makanan atau minuman setelah merasakan pelayanan yang baik dan kemudahan pembayaran menggunakan QRIS.

Keputusan pembelian ulang juga menunjukkan bahwa

pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan yang puas tidak hanya datang sekali, tetapi akan kembali melakukan pembelian secara berulang (Fadhilah et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS mampu memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.

Dengan demikian, keputusan pembelian ulang menjadi indikator penting dalam mengukur kepuasan pelanggan karena menunjukkan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang memuaskan dan bersedia kembali menggunakan layanan yang diberikan pada tempat kuliner tersebut.

d. Kesiediaan Merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan merupakan keinginan pelanggan untuk merekomendasikan usaha kuliner favoritnya kepada orang lain setelah merasakan pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan menceritakan pengalaman positif mereka kepada keluarga, teman, atau orang lain (Kotler et al., 2021).

Pelanggan yang puas akan menjadi promotor yang secara sukarela merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dalam konteks usaha kuliner, kesiediaan merekomendasikan dapat dilihat dari pelanggan yang menyarankan teman atau keluarga untuk makan di usaha kuliner favorit mereka karena pelayanan yang baik dan

kemudahan pembayaran menggunakan QRIS (Kotler et al., 2021).

Kesediaan merekomendasikan juga menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merekomendasikan layanan kepada orang lain menunjukkan bahwa mereka memiliki pengalaman yang positif terhadap layanan yang diberikan (Sari et al., 2025)

Oleh karena itu, kesediaan merekomendasikan menjadi indikator penting dalam mengukur kepuasan pelanggan karena mencerminkan kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS.

e. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan untuk terus menggunakan layanan yang ada di warung makan favoritnya dalam jangka waktu yang panjang. Pelanggan yang loyal akan tetap memilih usaha kuliner favoritnya meskipun terdapat banyak alternatif tempat makan lainnya (Hwang & Choi, 2022).

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten terhadap suatu produk atau layanan. Dalam konteks warung makan, loyalitas pelanggan dapat dilihat dari pelanggan yang sering datang kembali, memilih usaha kuliner favoritnya sebagai tempat makan favorit, serta tetap menggunakan layanan meskipun terdapat banyak pilihan lain.

Loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan merasa

puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang loyal tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga memiliki hubungan jangka panjang dengan pelaku usaha (Fadhilah et al., 2024). Hal ini sangat penting bagi keberlangsungan usaha karena pelanggan yang loyal akan memberikan kontribusi yang besar terhadap perkembangan usaha.

Dengan demikian, loyalitas pelanggan menjadi indikator penting dalam mengukur kepuasan pelanggan karena menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dalam jangka panjang terhadap pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS di usaha kuliner (Rahayu & Utamajaya, 2024).

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

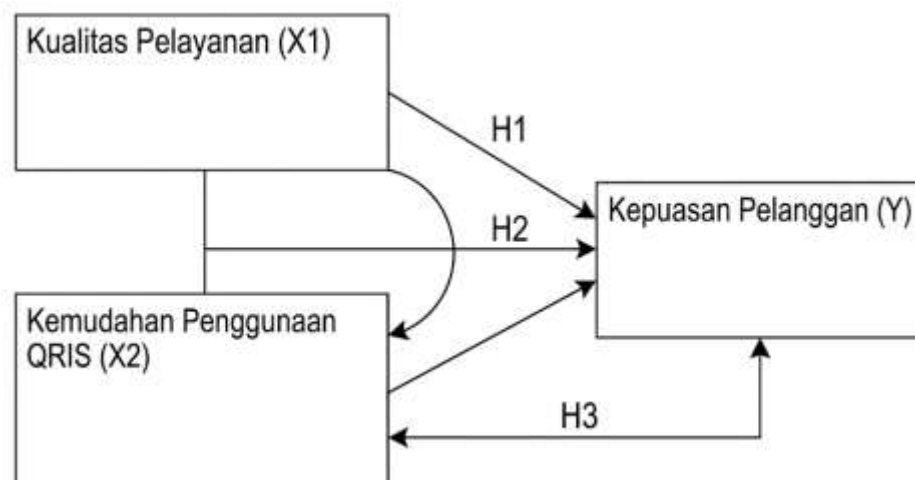
No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Ekowati (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan QRIS (Survey Pada Generasi Z di Jabodetabek)	X: Kualitas Pelayanan; Y: Kepuasan Pengguna QRIS	Kuantitatif, deskriptif, metode survey, accidental sampling	Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penggunaan QRIS, dengan nilai hubungan sebesar 0,768. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS.
2.	Juan& Indrawati (2023)	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS	X1: Kepercayaan; X2: Persepsi Kemudahan Penggunaan X3: Brand Image Y: Kepuasan Konsumen	Kuantitatif, regresi linear berganda	Kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif serta simultan terhadap kepuasan pelanggan warung makan.

3.	Fahluzi & Solihati (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada RestoranRaa Cha Suki & BBQ Mall Plaza Atrium	X1:Kualitas Pelayanan X2:QRIS Y:Kepuasan Pelanggan	Explanatory research, regresi berganda	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan QRIS mempercepat transaksi dan meningkatkan persepsi layanan.
4.	Nareswari & Suryaningsih (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respons Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Marugame Udon	X1:Kualitas Pelayanan X2:Sistem Pembayaran Digital Y:Kepuasan Pelanggan	Explanatory research, regresi berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sistem pembayaran digital meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan pelanggan
5.	Layoo, Sumarni & Hadiati (2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di Lokasi Wisata Kuliner Teluk Lalong Kabupaten Banggai	X: Kualitas Pelayanan; Y: Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, regresi linear	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori, kepuasan pelanggan diduga dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X2). Kualitas pelayanan mencerminkan penilaian pelanggan terhadap keramahan, kecepatan, ketanggapan, keandalan, dan jaminan pelayanan. Sementara itu, kemudahan penggunaan QRIS mencerminkan persepsi pelanggan terhadap kemudahan, kejelasan, dan efisiensi dalam proses pembayaran.

Kedua variabel tersebut diduga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan apabila dirasakan dengan baik oleh pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini adalah:



gambar 1.1 Kerangka Berpikir

1. **H1:** Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.
2. **H2:** Kemudahan Penggunaan QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya

3. **H3:** Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

D. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, yang mencakup keramahan, kecepatan, ketanggapan, keandalan, dan jaminan pelayanan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan teori kepuasan pelanggan, kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kemudahan penggunaan QRIS adalah persepsi pelanggan mengenai kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem pembayaran QRIS, yang meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, kemudahan proses, dan efisiensi waktu transaksi.

Dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, kemudahan penggunaan berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin positif pengalaman yang dirasakan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan teknologi pembayaran digital berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H2: Kemudahan Penggunaan QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari pengalaman keseluruhan selama menerima pelayanan dan melakukan transaksi. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS.

Kualitas pelayanan memberikan pengalaman interaksi langsung dengan karyawan, sedangkan kemudahan penggunaan QRIS memberikan pengalaman dalam proses pembayaran. Kombinasi keduanya dapat menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien bagi pelanggan. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H3: Pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini menggunakan data berupa angka yang diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis dengan teknik statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Sementara itu, *explanatory research* digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini termasuk *field research* (penelitian lapangan) karena pengumpulan data primer dilakukan secara langsung kepada pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang menjadi responden penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah melakukan pembayaran menggunakan QRIS, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel penelitian.

Ditinjau dari hubungan antarvariabel, penelitian ini memiliki karakter asosiatif, karena menguji hubungan dan pengaruh antara dua

variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian pengaruh tersebut dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Dengan demikian, penelitian ini dapat ditegaskan sebagai penelitian kuantitatif dengan desain *explanatory research* yang dilaksanakan melalui *field research* dan memiliki karakter asosiatif. Penetapan tersebut sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menjelaskan dan menguji secara empiris pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang beralamat di Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 117, Kroya, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53282. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya telah menerapkan sistem pembayaran digital menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dalam proses transaksi pembayaran kepada pelanggan.

Selain itu, Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya merupakan salah satu usaha kuliner yang cukup ramai dikunjungi pelanggan, sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Banyaknya pelanggan yang melakukan transaksi

menggunakan QRIS memungkinkan peneliti untuk mengukur secara langsung pengaruh pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Pemilihan lokasi penelitian ini juga didasarkan pada kemudahan akses peneliti dalam melakukan observasi dan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan kondisi nyata mengenai pelayanan dan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

3. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		3	4	5	6	7	8
1	Penyusunan Proposal Skripsi	■					
2	Konsultasi awal						
4	Proses Bimbingan		■				
5	Seminar proposal skripsi		■				
6	Revisi proposal skripsi dan persetujuan skripsi		■				
7	Proses pengumpulan data dan pengolahan data			■	■		
8	Proses bimbingan penyelesaian				■		
9	Ujian Skripsi, Revisi Skripsi, Pengesahan					■	
10	Ujian Pendadaran						■

Tabel 2. 2 Time Line Skripsi

4. Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang beralamat di Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 117, Kroya, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah.

Populasi penelitian difokuskan pada pelanggan yang pernah melakukan transaksi pembelian dengan menggunakan metode pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Pemilihan pelanggan pengguna QRIS sebagai populasi penelitian disesuaikan dengan variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan QRIS, sehingga responden yang dipilih harus memiliki pengalaman secara langsung dalam menggunakan QRIS pada saat melakukan transaksi di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang melakukan transaksi menggunakan QRIS dalam periode satu bulan penelitian.

Berdasarkan data internal Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, jumlah pelanggan yang melakukan transaksi dalam periode satu bulan mencapai sebanyak 573 pelanggan. Data tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan jumlah populasi penelitian. Dengan adanya data jumlah pelanggan tersebut, populasi penelitian dapat ditentukan secara kuantitatif sehingga peneliti dapat melakukan perhitungan jumlah sampel yang diperlukan.

Mengingat jumlah populasi penelitian sebanyak 573 pelanggan,

peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan jumlah responden yang dapat mewakili populasi penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

Langkah Perhitungan	Hasil
Jumlah Populasi (N)	573
Tingkat Kesalahan (e)	0,1
$e^2 = (0,1)^2$	0,01
$N \times e^2 = 573 \times 0,01$	5,73
$1 + (N \times e^2) = 1 + 5,73$	6,73
$n = 573 / 6,73$	85,14

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja pelanggan yang datang dan melakukan transaksi menggunakan QRIS di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya dapat dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik ini dipilih karena memudahkan peneliti dalam memperoleh responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebesar 85,14 responden. Karena jumlah responden harus berupa bilangan bulat, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan

menjadi 85 responden.

Untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman menggunakan QRIS, penelitian ini menetapkan kriteria responden, yaitu pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang berusia minimal 17 tahun, pernah melakukan transaksi pembelian di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, dan pernah melakukan pembayaran menggunakan QRIS pada saat melakukan transaksi. Responden yang tidak pernah menggunakan QRIS dalam transaksi di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya tidak termasuk dalam kriteria sampel penelitian.

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden, yaitu pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang memenuhi kriteria penelitian dan memiliki pengalaman menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Penggunaan kriteria tersebut dimaksudkan agar jawaban responden dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman nyata terhadap kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan QRIS, dan kepuasan pelanggan.

B. Definisi Konseptual dan Variabel

a. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu Pelayanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X_2), serta variabel dependen

yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Kotler et al., 2021). Pelayanan yang baik ditandai dengan keramahan, kecepatan pelayanan, tanggung jawab, dan kemampuan dalam membantu pelanggan.

Dalam penelitian ini, pelayanan diartikan sebagai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya kepada pelanggan selama proses pemesanan hingga pembayaran menggunakan QRIS.

2. Kemudahan Penggunaan Qris

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar. Dalam Technology Acceptance Model (TAM), kemudahan penggunaan (perceived ease of use) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa teknologi mudah dipahami dan digunakan. Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan QRIS diartikan sebagai persepsi pelanggan mengenai kemudahan dalam melakukan

pembayaran menggunakan QRIS di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk atau jasa dengan harapannya (Kotler et al., 2021). Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan setelah menerima pelayanan dan menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk menjelaskan indikator yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

tabel 3 1 Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Pelayanan (X_1)	Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya	1. Keramahan pelayanan 2. Kecepatan pelayanan 3. Ketanggapan karyawan 4. Keandalan pelayanan 5. Jaminan pelayanan	Likert (1-5)
Kemudahan Penggunaan QRIS (X_2)	Persepsi pelanggan terhadap kemudahan penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran	1. Mudah dipahami 2. Mudah digunakan 3. Kejelasan tampilan QRIS 4. Kemudahan proses transaksi 5. Efisiensi waktu transaksi	Likert (1-5)
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan dan QRIS	1. Kesesuaian harapan 2. Perasaan puas secara keseluruhan 3. Keputusan pembelian ulang 4. Kesiediaan merekomendasikan 5. Loyalitas pelanggan	Likert (1-5)

D. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian, baik dari sisi responden maupun variabel penelitian. Statistik deskriptif menyajikan informasi berupa nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari setiap variabel.

Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2022). Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap variabel Pelayanan, kemudahan penggunaan Qris dan kepuasan pelanggan. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui tingkat:

- a. Pelayanan (X1),
- b. Kemudahan penggunaan Qris (X2),
- c. Kepuasan Pelanggan (Y), berdasarkan persepsi responden.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid apabila item pertanyaan memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total variabel. Menurut (Ghozali, 2021). Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Rumus Pearson Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Item dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel. signifikansi 0,05. Kriteria pengujian:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid.

- 2) Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur (kuesioner). Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha (Ghozali, 2021). Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil estimasi tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid (Ghozali, 2021).

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Model regresi yang baik mensyaratkan bahwa residual memiliki distribusi normal. Menurut (Ghozali, 2021). Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal. Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antar variabel independen. (Ghozali, 2021) Menyatakan multikolinieritas dapat dideteksi melalui nilai Tolerance dan VIF. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria pengujian:

- 1) Nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Nilai Tolerance $\leq 0,10$ dan VIF ≥ 10 , maka terjadi multikolinearitas.
- 3) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser. Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Pelayanan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi Pelayanan

b_2 = Koefisien regresi Kemudahan penggunaan Qris

X_1 = Pelayanan

X_2 = Kemudahan penggunaan Qris

e = Error

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka hipotesis ditolak.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Qris secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh secara simultan.
- 2) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka tidak

berpengaruh secara simultan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1:

- 1) Semakin mendekati 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.
- 2) Semakin mendekati 0, maka semakin kecil kemampuan penjelasannya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi dan penelitian

1. Sejarah Singkat Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya

Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya merupakan salah satu usaha kuliner yang berada di wilayah Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap. Usaha ini bergerak dalam bidang penyediaan makanan dan minuman bagi masyarakat sekitar maupun pelanggan yang datang dari luar wilayah Kroya. Keberadaan rumah makan ini menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumsi, khususnya makanan siap saji.

Berdasarkan informasi dari pengelola usaha, Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya mulai menjalankan kegiatan usahanya pada tahun 2001. Sejak awal berdiri, usaha ini dikelola oleh Bapak Haji Aris dan istrinya ibu Sugi dan terus menjalankan kegiatan operasional hingga saat penelitian dilakukan. Perkembangan usaha dilakukan dengan mempertahankan pelayanan kepada pelanggan serta menyesuaikan kegiatan operasional dengan perkembangan kebutuhan konsumen.

2. Letak Geografis

Rumah Makan Ayam Goreng 55 berlokasi di Jalan Salak RT 15 RW 04, Desa Kroya, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap. Lokasi usaha berada pada kawasan yang relatif strategis karena berdekatan dengan jalan raya yang memiliki arus lalu lintas cukup padat. Kondisi tersebut memudahkan pelanggan untuk menemukan dan mengakses rumah makan. Bangunan rumah makan berada di tepi jalan dan dilengkapi dengan papan nama serta spanduk usaha sehingga mudah dikenali oleh pelanggan. Selain itu, tersedia area parkir yang mendukung kenyamanan pelanggan ketika berkunjung.



gambar 4 1 Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya

3. Kegiatan dan Layanan Rumah Makan

Kegiatan utama Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya adalah menyediakan makanan dan minuman bagi pelanggan yang melakukan pembelian secara langsung di lokasi usaha. Proses pelayanan dimulai dari pelanggan datang ke rumah makan, melakukan pemesanan, menerima makanan dan minuman, hingga menyelesaikan pembayaran.

Dalam memberikan pelayanan, karyawan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Pelayanan tersebut mencakup keramahan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam menerima dan menyelesaikan pesanan, ketanggapan dalam membantu pelanggan, keandalan pelayanan, serta pemberian rasa aman dan kepercayaan selama proses transaksi.

Selain pembayaran secara tunai, Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya juga menyediakan pembayaran menggunakan QRIS sebagai salah satu alternatif pembayaran non-tunai. Dengan adanya alternatif tersebut, pelanggan dapat memilih metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhannya.

4. Jumlah Karyawan

Dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari, Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya didukung oleh sekitar 5–10 orang karyawan. Karyawan tersebut terlibat dalam berbagai kegiatan operasional, mulai dari melayani pelanggan, menerima pesanan, menyiapkan makanan, membantu proses pembayaran, hingga menjaga kelancaran kegiatan rumah makan.

Keberadaan karyawan menjadi bagian penting dalam penelitian ini karena interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan salah satu aspek yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

5. Jam Operasional

Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya menjalankan kegiatan operasional pada Pukul 09.00 sampai 22.00. Jam operasional tersebut

disesuaikan dengan kegiatan dan kebutuhan pelanggan. Selama jam operasional, karyawan bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan mulai dari proses pemesanan hingga penyelesaian transaksi.

6. Penggunaan QRIS

Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya mulai menerapkan QRIS sekitar tahun 2022 sebagai salah satu alternatif pembayaran non-tunai. Penerapan QRIS dilakukan untuk memberikan pilihan metode pembayaran yang lebih praktis bagi pelanggan dalam menyelesaikan transaksi.

Dalam kegiatan operasionalnya, QRIS digunakan sebagai salah satu metode pembayaran selain pembayaran secara tunai. Pelanggan yang memilih pembayaran menggunakan QRIS dapat melakukan transaksi melalui aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS dengan cara memindai kode QR yang telah disediakan oleh pihak rumah makan.

Penggunaan QRIS menjadi bagian dari proses pelayanan pada tahap pembayaran. Kehadiran metode pembayaran tersebut memberikan alternatif bagi pelanggan yang menginginkan proses transaksi yang lebih praktis dan efisien. Dengan demikian, penerapan QRIS tidak hanya berkaitan dengan perkembangan sistem pembayaran digital, tetapi juga menjadi salah satu bentuk penyesuaian layanan rumah makan terhadap kebutuhan pelanggan dalam melakukan transaksi.

B. Karakteristik Responden

Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya yang pernah melakukan

transaksi menggunakan metode pembayaran QRIS. Kuesioner disebarikan kepada 85 responden, dan seluruh kuesioner yang kembali dinyatakan lengkap serta memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut, sehingga jumlah data yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 85 responden ($n = 85$).

Untuk memberikan gambaran mengenai profil responden yang menjadi sampel penelitian, dilakukan analisis deskriptif terhadap identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan lama menjadi pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada tabel berikut.

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
	Laki-laki	50	58,8%
	Perempuan	35	41,2%
Usia			
	≤ 20 tahun	4	4,7%
	21 - 30 tahun	25	29,4%
	31 - 40 tahun	30	35,3%
	41 - 50 tahun	26	30,6%
Lama Menjadi Pelanggan			
	1 bulan	14	16,5%
	3 bulan	16	18,8%
	6 bulan	11	12,9%
	1 tahun	15	17,6%
	2 tahun	12	14,1%
	> 3 tahun	17	20,0%

Tabel 4 1 Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.1, dari 85 responden diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 50 orang atau sebesar 58,8%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 35 orang atau sebesar 41,2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan QRIS di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya berjenis kelamin laki-laki, meskipun perbedaan proporsi dengan responden perempuan tidak terlalu besar sehingga kedua kelompok jenis kelamin dapat dikatakan cukup berimbang dalam mewakili sampel penelitian.

b. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan

Berdasarkan lama menjadi pelanggan, responden yang telah berlangganan selama lebih dari 3 tahun merupakan kelompok terbanyak, yaitu 17 orang (20,0%), diikuti responden dengan lama berlangganan 3 bulan sebanyak 16 orang (18,8%), lama berlangganan 1 tahun sebanyak 15 orang (17,6%), lama berlangganan 1 bulan sebanyak 14 orang (16,5%), lama berlangganan 2 tahun sebanyak 12 orang (14,1%), dan lama berlangganan 6 bulan sebanyak 11 orang (12,9%). Sebaran ini menunjukkan bahwa responden penelitian terdiri atas kombinasi pelanggan baru maupun pelanggan lama, sehingga persepsi yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan QRIS, dan kepuasan pelanggan mencerminkan pengalaman dari berbagai tingkat loyalitas pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

C. Teknik Analisi Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Nilai Rata-Rata

Nilai rata-rata merupakan hasil pembagian antara jumlah seluruh data dengan banyaknya data. Perhatikan data berikut:

Variabel	Nilai Rata-rata
X1.1	4.02
X1.2	4.13
X1.3	4.06
X1.4	3.94
X1.5	4.14
X2.1	4.22
X2.2	4.21
X2.3	4.24
X2.4	4.20
X2.5	4.21
Y.1	3.99
Y.2	4.01
Y.3	3.96
Y.4	4.08
Y.5	4.05

Tabel 4 2 Nilai Rata-rata

Berdasarkan hasil analisis, nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan (X1) berada pada rentang 3,94–4,14. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas pelayanan di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya sudah baik. Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator keandalan pelayanan sebesar 3,94, sehingga aspek tersebut masih perlu diperhatikan dan dipertahankan konsistensinya.

Variabel Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) memiliki nilai rata-rata 4,20–4,24. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai penggunaan QRIS mudah dan praktis dalam proses pembayaran.

Sementara itu, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai rata-rata 3,96–4,08. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap pelayanan dan pengalaman transaksi di Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

b. Nilai Maximum dan Minimum

Variabel	Minimum	Maximum
X1.1	2	5
X1.2	2	5
X1.3	2	5
X1.4	2	5
X1.5	2	5
X2.1	2	5
X2.2	2	5
X2.3	2	5
X2.4	2	5
X2.5	2	5
Y1	2	5
Y2	2	5
Y3	2	5
Y4	2	5
Y5	2	5

Tabel 4 3 Nilai Maximum Minimum

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan QRIS (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai minimum sebesar 2

dan nilai maksimum sebesar 5. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada rentang kategori tidak setuju hingga sangat setuju, serta tidak terdapat responden yang memilih kategori Sangat Tidak Setuju. Dengan demikian, tanggapan responden terhadap seluruh variabel penelitian cenderung positif.

c. Standar Deviasi

Variabel	Std. Deviation
X1.1	0.816
X1.2	0.813
X1.3	0.864
X1.4	0.917
X1.5	0.819
X2.1	0.792
X2.2	0.874
X2.3	0.781
X2.4	0.842
X2.5	0.818
Y1	0.970
Y2	1.006
Y3	0.906
Y4	0.848
Y5	0.885

Tabel 4 4 Standar Deviasi

Nilai standar deviasi pada seluruh variabel relatif kecil, yaitu berkisar antara 0,781 hingga 1,006. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran jawaban responden tidak terlalu beragam dan cenderung terkonsentrasi di sekitar nilai rata-ratanya.

Dengan demikian, persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan QRIS, dan Kepuasan Pelanggan dapat

dikatakan cukup homogen atau konsisten, sehingga data penelitian memiliki tingkat variasi yang rendah.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan pada variabel **Kualitas Pelayanan (X1)** mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai **Pearson Correlation (r hitung)** dengan **r tabel** sebesar **0,213** pada jumlah responden sebanyak **85**. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila **r hitung > r tabel**, maka item pernyataan dinyatakan valid.

1) Variabel X1 (pelayanan)

Item Pertanyaan	Person Correlation	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,808	0,213	Valid
X1.2	0,834		Valid
X1.3	0,776		Valid
X1.4	0,818		Valid
X1.5	0,784		Valid

Tabel 4 5 Uji Validitas X1

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai r hitung untuk item X1.1 sebesar 0,808, X1.2 sebesar 0,834, X1.3 sebesar 0,776, X1.4 sebesar 0,818, dan X1.5 sebesar 0,784. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel (0,213), sehingga seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena mampu mengukur variabel yang dimaksud.

2) Variabel X2 (Kemudahan Qris)

Item Pertanyaan	Person Correlation	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,785	0,213	Valid
X2.2	0,795		Valid
X2.3	0,837		Valid
X2.4	0,765		Valid
X2.5	0,814		Valid

Tabel 4 6 Uji Validitas X2

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai r hitung untuk item X2.1 sebesar 0,785, X2.2 sebesar 0,795, X2.3 sebesar 0,837, X2.4 sebesar 0,765, dan X2.5 sebesar 0,814. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel (0,213), sehingga seluruh item pernyataan pada variabel Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Kemudahan Penggunaan QRIS layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena mampu mengukur variabel yang diteliti.

3) Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Item Pertanyaan	Person Correlation	R Tabel	Keterangan
Y1	0,842	0,213	Valid
Y2	0,802		Valid
Y3	0,806		Valid
Y4	0,709		Valid
Y5	0,830		Valid

Tabel 4 7 Uji Validitas Y

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai r hitung untuk item Y1 sebesar 0,842, Y2 sebesar 0,802, Y3 sebesar 0,806, Y4 sebesar 0,709, dan Y5 sebesar 0,830. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel (0,213), sehingga seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh

butir pernyataan pada variabel Kepuasan Pelanggan layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena mampu mengukur variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan QRIS (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,213. Pada variabel Kualitas Pelayanan, nilai korelasi item berada pada rentang 0,776 sampai 0,834. Pada variabel Kemudahan Penggunaan QRIS, nilai korelasi item berada pada rentang 0,765 sampai 0,837, sedangkan pada variabel Kepuasan Pelanggan berada pada rentang 0,709 sampai 0,842. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki hubungan yang memadai dengan variabel yang diukurnya. Artinya, pernyataan mengenai keramahan, kecepatan, ketanggapan, keandalan, dan jaminan pelayanan mampu merepresentasikan variabel Kualitas Pelayanan. Demikian pula, pernyataan mengenai kemudahan memahami dan menggunakan QRIS, kejelasan tampilan, kemudahan proses transaksi, dan efisiensi waktu mampu merepresentasikan variabel Kemudahan Penggunaan QRIS. Item pada variabel Kepuasan Pelanggan juga mampu merepresentasikan persepsi responden mengenai kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, pembelian ulang, rekomendasi, dan loyalitas.

Implikasi dari hasil tersebut adalah seluruh item kuesioner layak digunakan dalam analisis selanjutnya. Tidak terdapat item yang harus dikeluarkan karena seluruh indikator mampu memberikan informasi yang relevan mengenai variabel penelitian. Dengan demikian, hasil analisis regresi yang dilakukan pada tahap berikutnya didasarkan pada instrumen yang telah memenuhi kriteria validitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS versi 27. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel.

Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	Dasar Keputusan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,862	Alpha 0,60	Reliabel
Kemudahan Qris (X2)	0,857		Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,857		Reliabel

Tabel 4 8 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,862,

Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) sebesar 0,857, dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,857. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga ketiga variabel dinyatakan reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha tersebut menunjukkan bahwa item-item dalam masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan kata lain, item yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan memberikan pola pengukuran yang konsisten, demikian pula item pada variabel Kemudahan Penggunaan QRIS dan Kepuasan Pelanggan.

Implikasinya, jawaban responden terhadap indikator dalam setiap variabel dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis lebih lanjut karena instrumen memiliki konsistensi yang memadai. Hasil validitas dan reliabilitas secara bersama-sama menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

		Unstandardi zed Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02133005
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.065
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200^d

Tabel 4 9 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang berarti lebih besar dari 0,05 $0,200 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

b. Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Toleranc e	VIF
1	TOTAL_ X1	.999	1.001
	TOTAL_ X2	.999	1.001

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Tabel 4 10 Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,999 dan VIF sebesar 1,001, sedangkan variabel Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,999 dan VIF sebesar 1,001. Nilai tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10, sedangkan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen, sehingga model regresi memenuhi asumsi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan Uji Glejser dengan dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai Sig. > 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.401	1.205		1.163
	TOTAL_X1	-.026	.038	-.077	-.684
	TOTAL_X2	-.007	.039	-.019	-.173
					Sig.
					.248
					.496
					.863

a. Dependent Variable: ABS_RES

Tabel 4 11 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, variabel Kualitas

Pelayanan (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,496, sedangkan variabel Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,863. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 $0,496 > 0,05$ dan $0,863 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-7.408	2.004		-3.697
	TOTAL_X1	.661	.066	.609	10.063
	TOTAL_X2	.668	.068	.595	9.820

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Tabel 4 12 Uji Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -7,408 + 0,661X_1 + 0,668X_2 + e$$

Berikut merupakan penjelasan dari persamaan uji regresi linear

berganda:

1. Nilai konstanta sebesar -7,408 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar -7,408.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,661 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,661 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi variabel Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) sebesar 0,668 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kemudahan penggunaan QRIS akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,668 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Berdasarkan hasil tersebut, kedua variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin mudah penggunaan QRIS, maka kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya akan semakin meningkat.

b. Uji T Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7.408	2.004		-3.697	.000
	TOTAL_X1	.661	.066	.609	10.063	.000
	TOTAL_X2	.668	.068	.595	9.820	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Tabel 4.13 Uji T Parsial

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 10,063, lebih besar dari t tabel sebesar 1,989 $10,063 > 1,989$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

- 2) Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 9,820, lebih besar dari t tabel sebesar 1,989 $9,820 > 1,989$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_2 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa Kemudahan Penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

c. Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dasar pengambilan keputusan adalah apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	800.042	2	400.021	95.575	.000 ^b
	Residual	343.205	82	4.185		
	Total	1143.247	84			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Tabel 4 14 Uji F Simultan

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 95,575, lebih besar dari F tabel sebesar 3,11 $95,575 > 3,11$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_3 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan QRIS secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen (X1 dan X2) dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (Y). Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1; semakin mendekati 1, semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
1	.837 ^a	.700	.692	2.046	.700

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Tabel 4 15 Koefisien Determinasi R²

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,700 atau 70,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 70,0%, sedangkan sisanya sebesar 30,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti, seperti kualitas produk, harga, lokasi, suasana tempat, promosi, maupun faktor lainnya. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 10,063 yang lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,989 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,661 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,661 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan demikian, H1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, maka semakin tinggi pula

kepuasan yang dirasakan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, andal, dan mampu memberikan rasa aman dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Dalam konteks Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, pelanggan tidak hanya menilai produk makanan yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana karyawan memberikan pelayanan selama pelanggan berada di rumah makan, mulai dari proses pemesanan sampai dengan penyelesaian transaksi.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui konsep Service Quality yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti keandalan dalam memberikan pelayanan secara tepat, daya tanggap karyawan dalam membantu pelanggan, jaminan yang memberikan rasa aman, empati terhadap kebutuhan pelanggan, serta kondisi fisik tempat usaha. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dirasakan secara positif oleh pelanggan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan akan semakin baik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori kepuasan pelanggan yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.

Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pelanggan dapat mengalami ketidakpuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya cenderung menilai pelayanan yang diterima secara positif sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ekowati (2022) yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna QRIS. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan accidental sampling, serta memperoleh nilai hubungan sebesar 0,768. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang kuat dengan kepuasan pengguna. Kesamaan hasil tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Layoo, Sumarni, dan Hadiati (2022) yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha kuliner. Persamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada sektor kuliner, meskipun penelitian dilakukan pada objek yang berbeda. Penelitian Layoo, Sumarni, dan Hadiati dilakukan pada lokasi wisata kuliner Teluk Lalong Kabupaten Banggai, sedangkan penelitian ini

dilakukan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fahluzi dan Solihati (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran. Penelitian tersebut menggunakan explanatory research dengan analisis regresi berganda. Hasil tersebut memperkuat penelitian ini karena sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada usaha kuliner.

Penelitian Nareswari dan Suryaningsih (2024) juga mendukung hasil penelitian ini. Penelitian tersebut menggunakan explanatory research dan regresi berganda serta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Marugame Udon. Persamaan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan pada sektor kuliner cenderung mempertimbangkan kualitas pelayanan ketika mengevaluasi pengalaman mereka. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu penelitian terdahulu dilakukan pada restoran berskala lebih besar, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini memiliki arah yang konsisten. Penelitian Ekowati (2022), Layoo et al. (2022), Fahluzi dan Solihati (2024), serta Nareswari dan Suryaningsih (2024) sama-sama menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Perbedaan lokasi, karakteristik responden, dan objek penelitian tidak mengubah arah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Pengelola Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai positif oleh pelanggan serta meningkatkan keramahan, kecepatan, ketanggapan, keandalan, dan jaminan pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terus dipertahankan.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai t -hitung sebesar 9,820 yang lebih besar daripada t -tabel sebesar 1,989 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,668 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kemudahan penggunaan QRIS sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,668 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan demikian, H2 diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan QRIS dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan apabila sistem

tersebut mudah dipahami dan digunakan. Pelanggan dapat menyelesaikan transaksi melalui beberapa tahapan sederhana, yaitu memindai kode QR, memasukkan nominal pembayaran, dan melakukan konfirmasi transaksi. Kemudahan tersebut dapat mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan pelanggan dalam menyelesaikan pembayaran.

Hasil statistik deskriptif juga mendukung temuan tersebut. Nilai rata-rata indikator kemudahan penggunaan QRIS berada pada kisaran 4,20 sampai 4,24. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap kemudahan memahami penggunaan QRIS, kemudahan menggunakan QRIS, kejelasan tampilan, kemudahan proses transaksi, serta efisiensi waktu pembayaran. Dengan demikian, pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya secara umum mempersepsikan QRIS sebagai sistem pembayaran yang mudah dan praktis.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM), khususnya konsep *perceived ease of use*. Konsep tersebut menjelaskan bahwa semakin mudah suatu teknologi dipahami dan digunakan, semakin kecil usaha yang diperlukan pengguna dalam menjalankan teknologi tersebut. Dalam penelitian ini, QRIS yang mudah digunakan dapat mengurangi hambatan pelanggan pada saat pembayaran sehingga menciptakan pengalaman transaksi yang lebih praktis dan nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Juan dan Indrawati (2023) mengenai kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan brand image terhadap kepuasan konsumen yang melakukan pembayaran

menggunakan QRIS. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linear berganda dan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kemudahan teknologi pembayaran dapat menjadi faktor yang mendukung terbentuknya kepuasan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Fahluzi dan Solihati (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan QRIS dapat mempercepat transaksi dan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap layanan. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena kemudahan penggunaan QRIS pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya juga memberikan manfaat berupa proses transaksi yang lebih praktis dan efisien. Dengan demikian, teknologi pembayaran digital dapat menjadi bagian yang mendukung pengalaman pelayanan pelanggan.

Selanjutnya, penelitian Nareswari dan Suryaningsih (2024) juga mendukung hasil penelitian ini. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan pelanggan. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital tidak hanya berkaitan dengan proses pembayaran, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Apabila proses pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, pelanggan akan memperoleh pengalaman yang lebih nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian dan perbandingan dengan penelitian

terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Juan dan Indrawati (2023), Fahluzi dan Solihati (2024), serta Nareswari dan Suryaningsih (2024) memberikan dukungan empiris terhadap temuan penelitian ini mengenai pentingnya kemudahan teknologi pembayaran dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, pengelola Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya perlu memastikan bahwa QRIS mudah dilihat, mudah dipindai, dapat digunakan dengan baik, dan proses transaksinya berlangsung secara cepat. Selain itu, karyawan perlu mampu memberikan bantuan kepada pelanggan apabila terdapat kendala dalam proses pembayaran. Upaya tersebut diperlukan agar manfaat QRIS dapat dirasakan secara optimal oleh pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan QRIS (X2) secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 95,575 yang lebih besar daripada F-tabel sebesar 3,11 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H3 diterima.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,700 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS mampu

menjelaskan sebesar 70,0% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 30,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau kemudahan penggunaan QRIS secara terpisah, tetapi kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memberikan pengalaman kepada pelanggan melalui interaksi langsung dengan karyawan, sedangkan kemudahan penggunaan QRIS memberikan pengalaman pada saat pelanggan menyelesaikan transaksi. Kedua aspek tersebut merupakan bagian dari rangkaian pengalaman pelanggan selama berada di rumah makan. Pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, dan dapat diandalkan akan memberikan pengalaman positif, sedangkan sistem pembayaran yang mudah dan efisien akan membuat proses transaksi menjadi lebih nyaman.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui konsep kualitas pelayanan dan Technology Acceptance Model (TAM). Kualitas pelayanan menjelaskan bagaimana pelanggan mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh rumah makan, sedangkan TAM menjelaskan bagaimana persepsi kemudahan penggunaan teknologi dapat memengaruhi penerimaan dan pengalaman pengguna. Dalam konteks penelitian ini, kedua aspek tersebut saling melengkapi karena pelanggan memperoleh pengalaman bukan hanya dari interaksi dengan karyawan, tetapi juga dari proses pembayaran yang

mereka lakukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Juan dan Indrawati (2023) yang menggunakan regresi linear berganda dan menunjukkan adanya pengaruh positif serta simultan dari variabel yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan QRIS dan faktor lainnya terhadap kepuasan konsumen yang melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa faktor yang berkaitan dengan penggunaan QRIS dapat menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian Fahluzi dan Solihati (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan QRIS dapat mempercepat transaksi dan meningkatkan persepsi terhadap layanan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan teknologi pembayaran dapat saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Selanjutnya, penelitian Nareswari dan Suryaningsih (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara sistem pembayaran digital meningkatkan efisiensi transaksi dan kenyamanan pelanggan. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena menunjukkan bahwa pelayanan dan teknologi pembayaran merupakan aspek yang penting dalam membentuk pengalaman pelanggan pada usaha kuliner.

Hasil penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan penelitian Ekowati

(2022) dan Layoo, Sumarni, dan Hadiati (2022) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kedua penelitian tersebut memperkuat temuan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan pada konteks usaha yang berhubungan dengan kuliner dan pembayaran.

Meskipun penelitian terdahulu memiliki objek, karakteristik responden, serta metode penelitian yang berbeda, arah hasil penelitian menunjukkan kecenderungan yang sama, yaitu pentingnya kualitas pelayanan dan kemudahan dalam proses transaksi terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan objek penelitian dapat menyebabkan perbedaan besarnya pengaruh, tetapi tidak menghilangkan hubungan positif antara variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil analisis, teori, dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya. Nilai R Square sebesar 70,0% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, pengelola Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya perlu memperhatikan kedua aspek tersebut secara bersamaan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, andal, dan memberikan rasa aman. Pada saat yang

sama, penggunaan QRIS perlu dijaga agar tetap mudah, jelas, cepat, dan efisien. Integrasi antara pelayanan yang berkualitas dan sistem pembayaran yang mudah diharapkan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,063 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya.
- 2) Kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t-hitung sebesar 9,820 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui proses pembayaran yang cepat, mudah, dan efisien.
- 3) Kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan QRIS secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil

uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 95,575 lebih besar daripada F-tabel sebesar 3,11 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,700 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 70,0%, sedangkan sisanya sebesar 30,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Rumah Makan Ayam Goreng 55 Kroya disarankan meningkatkan keandalan pelayanan dengan menjaga ketepatan waktu penyajian, konsistensi pelayanan, dan ketepatan proses verifikasi pembayaran QRIS, serta menyederhanakan kemudahan proses transaksi QRIS dengan memastikan koneksi pembayaran stabil, mempercepat konfirmasi transaksi, dan menyediakan panduan singkat pembayaran bagi pelanggan yang belum terbiasa.
- 2) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan.

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

2. Variabel Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Qris (X1 dan X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Warung Makan 55 Kroya melayani saya dengan ramah dan sopan.					
2	Karyawan melayani pesanan saya dengan cepat tanpa membuat saya menunggu lama.					
3	Karyawan tanggap dan segera merespons ketika saya membutuhkan bantuan.					
4	Karyawan memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap kali saya berkunjung.					
5	Saya merasa yakin dan aman saat dilayani oleh karyawan Warung Makan 55 Kroya.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat memahami cara penggunaan QRIS dengan mudah saat melakukan pembayaran di Warung Makan 55 Kroya.					
2	Saya dapat menggunakan QRIS untuk membayar tanpa mengalami kesulitan.					
3	Tampilan kode QR pada QRIS Warung Makan 55 Kroya terlihat jelas dan mudah discan					
4	Proses transaksi pembayaran menggunakan QRIS berjalan sederhana dan tidak rumit.					
5	Pembayaran menggunakan QRIS membuat waktu transaksi saya menjadi lebih singkat dan efisien.					

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan dan sistem pembayaran QRIS di Warung Makan 55 Kroya sesuai dengan harapan saya.					
2	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan dan kemudahan pembayaran QRIS yang diberikan.					
3	Saya berencana untuk kembali membeli/makan di Warung Makan 55 Kroya dimasa mendatang.					

4	Saya bersedia merekomendasikan Warung Makan 55 Kroya kepada orang lain.					
5	Saya akan tetap memilih Warung Makan 55 Kroya meskipun ada warung makan lain dengan sistem pembayaran serupa.					

B. Data Responden Kuisisioner

Nama Pembeli	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Lama jadi Pelanggan
Novi Susanto	L	36	2 tahun
Hendra Setiawan	L	48	3 bulan
Arif Purnomo	L	33	3 bulan
Melati Pratama	P	42	3 bulan
Rani Purnomo	P	28	1 tahun
Ahmad Wulandari	P	36	>3 tahun
Eko Nugroho	P	48	3 bulan
Siti Nugroho	P	38	3 bulan
Agus Nugroho	L	23	6 bulan
Yoga Nugroho	P	39	3 bulan
Fitri Nugroho	L	44	1 tahun
Rizki Maulana	P	32	1 bulan
Yoga Saputra	L	36	3 bulan
Aldi Nugroho	L	30	6 bulan
Putri Permata	L	46	2 tahun
Arif Saputra	P	41	>3 tahun
Novi Handayani	L	27	2 tahun
Putri Hidayat	P	37	6 bulan
Vina Utami	P	25	1 bulan
Putri Purnomo	L	29	>3 tahun
Melati Wijaya	L	47	1 tahun
Dimas Ramadhan	P	33	1 bulan
Nina Permata	P	46	3 bulan

Nabila Hakim	L	40	2 tahun
Tono Wijaya	L	19	2 tahun
Fajar Putra	L	39	>3 tahun
Farhan Hakim	L	37	2 tahun
Dewi Handayani	L	32	3 bulan
Agus Maulana	L	26	6 bulan
Siti Wulandari	L	50	3 bulan
Fajar Handayani	P	29	1 bulan
Arif Setiawan	L	35	1 tahun
Putri Ramadhan	P	36	1 tahun
Ayu Hakim	L	41	2 tahun
Dimas Saputra	L	43	3 bulan
Dimas Lestari	P	35	1 bulan
Agus Sari	L	49	6 bulan
Arif Susanto	P	17	6 bulan
Tono Saputra	P	26	6 bulan
Fajar Permata	L	21	2 tahun
Wahyu Pratama	L	37	>3 tahun
Dimas Utami	L	36	>3 tahun
Anisa Wijaya	P	36	>3 tahun
Wahyu Purnomo	L	49	>3 tahun
Fitri Sari	P	35	2 tahun
Vina Setiawan	L	46	>3 tahun
Wahyu Sari	L	23	1 bulan
Fajar Ramadhan	P	17	1 bulan
Siti Utami	L	48	3 bulan

Agus Hidayat	L	41	6 bulan
Farhan Wijaya	L	49	1 bulan
Ayu Utami	L	48	1 bulan
Ahmad Pratama	L	25	1 tahun
Ahmad Saputra	P	24	>3 tahun
Bagus Maulana	L	22	2 tahun
Rizki Handayani	L	21	>3 tahun
Aldi Wijaya	L	49	6 bulan
Fajar Setiawan	P	28	>3 tahun
Rudi Putra	L	43	2 tahun
Dewi Kurniawan	L	29	1 bulan
Melati Utami	P	24	1 bulan
Dewi Wijaya	L	23	1 tahun
Salsa Handayani	L	46	2 tahun
Farhan Ramadhan	L	33	1 tahun
Rahma Handayani	P	44	1 bulan
Vina Pratama	L	25	>3 tahun
Rio Nugroho	P	42	1 bulan
Wahyu Wulandari	L	25	>3 tahun
Salsa Wijaya	P	47	1 bulan
Farhan Permata	P	17	>3 tahun
Bayu Nugroho	L	38	1 tahun
Rizki Hidayat	P	33	3 bulan
Agus Saputra	P	36	1 tahun
Dimas Pratama	L	45	1 tahun
Siti Susanto	L	35	3 bulan

Nabila Kurniawan	P	38	>3 tahun
Fitri Purnomo	P	43	1 tahun
Rio Utami	L	34	3 bulan
Dian Handayani	L	29	>3 tahun
Anisa Safitri	L	21	3 bulan
Melati Kurniawan	L	34	1 tahun
Yuni Lestari	P	35	6 bulan
Indah Susanto	P	27	1 tahun
Arif Wijaya	P	36	6 bulan
Hendra Saputra	P	29	1 tahun

Lampiran 2 Data Responden

C. Data Tabulasi Kuisisioner

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TotalX1	totalX2	totalY
4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2	19	15	12
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	22	24	24
3	4	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2	2	15	15	13
3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	18	25	19
4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	15	18	17
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	25	23	25
2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	15	15	13
3	2	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	2	15	22	14
3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	2	3	3	4	3	18	19	15
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	21	25	23
4	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	13	17	16
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	25	23	23
2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	15	25	20
2	2	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4	2	4	3	13	24	16
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	25	24	22
4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	19	23	18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	20	20	18
3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	2	3	2	3	14	21	13
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	22	25	23
5	5	5	5	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	25	15	18
4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	19	16	16
3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	15	23	21
4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	19	22	18

3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2	4	2	3	3	17	20	14
4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	24	25
4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	21	24	23
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	24	20	19
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23	25	25
5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	25	19	19
3	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	14	20	17
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	22	25	24
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	22	23	24
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	15	19	12
4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	23	19	21
3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	19	24	18
4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	23	20	21
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	25	22	24
4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	19	20
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	24	24	24
3	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	16	23	21
4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	20	16	14
5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	19	20	22
4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	18	23	18
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	23	21	18
4	4	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	20	15	14
5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	25	20	23
4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	19	25	20
4	5	5	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	21	16	18

5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	24	20	19
4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	21	24	24
4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	19	24	20
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	25	20	24
4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	21	19	24
5	5	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	23	15	20
3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	5	20	20	20
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	23	23	25
4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25
4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25
5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	25	13	20
4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	18	20	20
4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	22	24	24
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	23	24	24
4	3	4	3	2	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	16	24	18
3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	16	24	21
4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	20	19	18
3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	16	21	14
3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	17	24	19
5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	24	22	23
4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	22	20	22
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	20	20	21
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	17	18	14
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	24	24	24
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	25	23	24

5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	24	19	23
5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	20	23	25
3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	18	24	19
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	19	19	21
4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	23	16	19
5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	23	21	21
4	5	5	5	5	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	24	14	19
3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	17	25	22
5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	24	18	19
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	22	23	23

Lampiran 3 Data Tabulasi Kuisisioner

D. OutPut Uji Instrumen

1. Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.659**	.538**	.558**	.512**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	.659**	1	.565**	.569**	.580**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	.538**	.565**	1	.530**	.476**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
X1.4	Pearson Correlation	.558**	.569**	.530**	1	.598**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
X1.5	Pearson Correlation	.512**	.580**	.476**	.598**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.808**	.834**	.776**	.818**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.562**	.610**	.537**	.639**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85

Y2	Pearson Correlation	.562**	1	.510**	.431**	.655**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
Y3	Pearson Correlation	.610**	.510**	1	.500**	.611**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
Y4	Pearson Correlation	.537**	.431**	.500**	1	.407**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85
Y5	Pearson Correlation	.639**	.655**	.611**	.407**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.842**	.802**	.806**	.709**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 Output Uji Validitas

2. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

Reliabilitas Y

E. Output Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Lampiran 6 Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardi zed Residual
N			85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.02133005
Most Extreme Differences	Absolute		.074
	Positive		.065
	Negative		-.074
Test Statistic			.074
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200^d
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^e	Sig.		.289
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.278
		Upper Bound	.301

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
		Toleranc e	VIF
Model			
1	TOTAL_ X1	.999	1.001

TOTAL_ X2	.999	1.001
--------------	------	-------

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 7 Output Uji Multikolinieritas

3. Uji Heterokedastisitas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.116	2	.058	.235	.791 ^b
	Residual	20.268	82	.247		
	Total	20.385	84			

a. Dependent Variable: ABS_RES

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Lampiran 8 Output Uji Heterokedastisitas

F. Output Regresi Linier Berganda

1. Uji T Parsial

Lampiran 9 Output Uji T Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.408	2.004		-3.697	.000
	TOTAL_X1	.661	.066	.609	10.063	.000
	TOTAL_X2	.668	.068	.595	9.820	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

2. Uji F Simultan

Lampiran 10 Output Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	800.042	2	400.021	95.575	.000^b
	Residual	343.205	82	4.185		
	Total	1143.247	84			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

3. Koefisien Determinasi R²

Lampiran 11 Output Koefisien determinasi R

Model Summary

Model	R		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.837 ^a	.700	.692	2.046	.700	95.575	2	82	.000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

G. R Tabel

df (N-2)	Tabel Distribusi r					
	Tingkat Signifikansi					
	One Tail	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Two Tail	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1		0,987688	0,996917	0,999507	0,999877	0,999999
2		0,9	0,95	0,98	0,99	0,999
3		0,805384	0,878339	0,934333	0,958735	0,991139
4		0,729299	0,811401	0,882194	0,9172	0,974068
5		0,669439	0,754492	0,832874	0,874526	0,950883
6		0,621489	0,706734	0,78872	0,834342	0,924904
7		0,582206	0,666384	0,749776	0,797681	0,89826
8		0,549357	0,631897	0,715459	0,764592	0,872115
9		0,521404	0,602069	0,685095	0,734786	0,847047
10		0,497265	0,575983	0,65807	0,707888	0,823305
11		0,476156	0,552943	0,633863	0,683528	0,800962
12		0,4575	0,532413	0,612047	0,661376	0,779998
13		0,440861	0,513977	0,59227	0,641145	0,760351
14		0,425902	0,497309	0,574245	0,622591	0,741934
15		0,41236	0,482146	0,557737	0,605506	0,724657
16		0,400027	0,468277	0,542548	0,589714	0,708429
17		0,388733	0,455531	0,528517	0,575067	0,693163
18		0,378341	0,443763	0,515505	0,561435	0,678781
19		0,368737	0,432858	0,503397	0,548711	0,665208
20		0,359827	0,422714	0,492094	0,5368	0,652378
21		0,351531	0,413247	0,481512	0,52562	0,64023
22		0,343783	0,404386	0,471579	0,515101	0,62871
23		0,336524	0,39607	0,462231	0,505182	0,617768
24		0,329705	0,388244	0,453413	0,495808	0,60736
25		0,323283	0,380863	0,445078	0,486932	0,597446
26		0,317223	0,373886	0,437184	0,478511	0,587988
27		0,31149	0,367278	0,429693	0,470509	0,578956
28		0,306057	0,361007	0,422572	0,462892	0,570317
29		0,300898	0,355046	0,415792	0,455631	0,562047
30		0,295991	0,34937	0,409327	0,448699	0,554119
31		0,291316	0,343957	0,403153	0,442072	0,546511
32		0,286856	0,338788	0,397249	0,435728	0,539203
33		0,282594	0,333845	0,391596	0,429648	0,532176
34		0,278517	0,329111	0,386177	0,423814	0,525413

35		0,274611	0,324573	0,380976	0,418211	0,518898
36		0,270864	0,320217	0,375979	0,412823	0,512616
37		0,267267	0,316032	0,371173	0,407637	0,506555
38		0,263809	0,312006	0,366546	0,402641	0,5007
39		0,260482	0,308131	0,362087	0,397824	0,495042
40		0,257278	0,304396	0,357787	0,393174	0,48957
41		0,254189	0,300793	0,353636	0,388684	0,484274
42		0,251209	0,297315	0,349626	0,384343	0,479144
43		0,24833	0,293955	0,34575	0,380144	0,474172
44		0,245549	0,290706	0,341999	0,37608	0,469351
45		0,242859	0,287563	0,338367	0,372142	0,464673
46		0,240255	0,284519	0,334848	0,368326	0,460131
47		0,237734	0,28157	0,331437	0,364624	0,455718
48		0,23529	0,278711	0,328128	0,361031	0,45143
49		0,23292	0,275936	0,324916	0,357543	0,447259
50		0,23062	0,273243	0,321796	0,354153	0,443201
51		0,228387	0,270628	0,318764	0,350857	0,439251
52		0,226217	0,268086	0,315816	0,347652	0,435404
53		0,224108	0,265614	0,312948	0,344533	0,431656
54		0,222057	0,263209	0,310157	0,341496	0,428002
55		0,220062	0,260869	0,30744	0,338538	0,424439
56		0,218119	0,258589	0,304792	0,335655	0,420964
57		0,216226	0,256369	0,302211	0,332845	0,417572
58		0,214383	0,254204	0,299695	0,330104	0,41426
59		0,212585	0,252094	0,297241	0,327429	0,411025
60		0,210832	0,250035	0,294846	0,324818	0,407865
61		0,209121	0,248026	0,292508	0,322269	0,404776
62		0,207452	0,246064	0,290224	0,319779	0,401756
63		0,205822	0,244148	0,287993	0,317345	0,398803
64		0,204229	0,242276	0,285813	0,314966	0,395913
65		0,202673	0,240447	0,283682	0,31264	0,393085
66		0,201153	0,238658	0,281597	0,310364	0,390317
67		0,199665	0,236909	0,279558	0,308138	0,387606
68		0,198211	0,235198	0,277562	0,305958	0,38495
69		0,196787	0,233523	0,275608	0,303824	0,382349
70		0,195394	0,231883	0,273695	0,301734	0,379799
71		0,19403	0,230278	0,271822	0,299687	0,377299
72		0,192694	0,228705	0,269986	0,297681	0,374848
73		0,191386	0,227164	0,268187	0,295714	0,372444
74		0,190103	0,225654	0,266423	0,293786	0,370086
75		0,188847	0,224174	0,264694	0,291895	0,367771
76		0,187614	0,222722	0,262998	0,29004	0,3655

77		0,186406	0,221298	0,261334	0,28822	0,363269
78		0,18522	0,219901	0,259701	0,286433	0,36108
79		0,184057	0,21853	0,258099	0,28468	0,358929
80		0,182916	0,217185	0,256525	0,282958	0,356816
81		0,181795	0,215864	0,254981	0,281267	0,354739
82		0,180695	0,214567	0,253463	0,279606	0,352699
83		0,179615	0,213293	0,251973	0,277974	0,350693
84		0,178553	0,212041	0,250508	0,276371	0,348721
85		0,177511	0,210811	0,249069	0,274794	0,346782
86		0,176486	0,209603	0,247654	0,273245	0,344875
87		0,175479	0,208415	0,246263	0,271721	0,342999

Lampiran 12 R Tabel

H. T TABEL

df (N-2)		Tabel Distribusi t				
		Tingkat Signifikansi				
	One Tail	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Two Tail	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1		6,3137515	12,7062047	31,8205160	63,6567412	636,6192488
2		2,9199856	4,3026527	6,9645567	9,9248432	31,5990546
3		2,3533634	3,1824463	4,5407029	5,8409093	12,9239786
4		2,1318468	2,7764451	3,7469474	4,6040949	8,6103016
5		2,0150484	2,5705818	3,3649300	4,0321430	6,8688266
6		1,9431803	2,4469119	3,1426684	3,7074280	5,9588162
7		1,8945786	2,3646243	2,9979516	3,4994833	5,4078825
8		1,8595480	2,3060041	2,8964594	3,3553873	5,0413054
9		1,8331129	2,2621572	2,8214379	3,2498355	4,7809126
10		1,8124611	2,2281389	2,7637695	3,1692727	4,5868939
11		1,7958848	2,2009852	2,7180792	3,1058065	4,4369793
12		1,7822876	2,1788128	2,6809980	3,0545396	4,3177913
13		1,7709334	2,1603687	2,6503088	3,0122758	4,2208317
14		1,7613101	2,1447867	2,6244941	2,9768427	4,1404541
15		1,7530504	2,1314495	2,6024803	2,9467129	4,0727652
16		1,7458837	2,1199053	2,5834872	2,9207816	4,0149963
17		1,7396067	2,1098156	2,5669340	2,8982305	3,9651263
18		1,7340636	2,1009220	2,5523796	2,8784405	3,9216458
19		1,7291328	2,0930241	2,5394832	2,8609346	3,8834059
20		1,7247182	2,0859634	2,5279770	2,8453397	3,8495163
21		1,7207429	2,0796138	2,5176480	2,8313596	3,8192772

22		1,7171444	2,0738731	2,5083246	2,8187561	3,7921307
23		1,7138715	2,0686576	2,4998667	2,8073357	3,7676268
24		1,7108821	2,0638986	2,4921595	2,7969395	3,7453986
25		1,7081408	2,0595386	2,4851072	2,7874358	3,7251439
26		1,7056179	2,0555294	2,4786298	2,7787145	3,7066117
27		1,7032884	2,0518305	2,4726599	2,7706830	3,6895917
28		1,7011309	2,0484071	2,4671401	2,7632625	3,6739064
29		1,6991270	2,0452296	2,4620214	2,7563859	3,6594050
30		1,6972609	2,0422725	2,4572615	2,7499957	3,6459586
31		1,6955188	2,0395134	2,4528242	2,7440419	3,6334563
32		1,6938887	2,0369333	2,4486776	2,7384815	3,6218023
33		1,6923603	2,0345153	2,4447942	2,7332766	3,6109130
34		1,6909243	2,0322445	2,4411496	2,7283944	3,6007158
35		1,6895725	2,0301079	2,4377225	2,7238056	3,5911468
36		1,6882977	2,0280940	2,4344941	2,7194846	3,5821497
37		1,6870936	2,0261925	2,4314474	2,7154087	3,5736748
38		1,6859545	2,0243942	2,4285676	2,7115576	3,5656781
39		1,6848751	2,0226909	2,4258414	2,7079132	3,5581201
40		1,6838510	2,0210754	2,4232568	2,7044593	3,5509658
41		1,6828780	2,0195410	2,4208030	2,7011813	3,5441836
42		1,6819524	2,0180817	2,4184704	2,6980662	3,5377454
43		1,6810707	2,0166922	2,4162501	2,6951021	3,5316257
44		1,6802300	2,0153676	2,4141344	2,6922783	3,5258013
45		1,6794274	2,0141034	2,4121159	2,6895850	3,5202515
46		1,6786604	2,0128956	2,4101881	2,6870135	3,5149572
47		1,6779267	2,0117405	2,4083451	2,6845556	3,5099013
48		1,6772242	2,0106348	2,4065813	2,6822040	3,5050680
49		1,6765509	2,0095752	2,4048918	2,6799520	3,5004429
50		1,6759050	2,0085591	2,4032719	2,6777933	3,4960129
51		1,6752850	2,0075838	2,4017175	2,6757222	3,4917659
52		1,6746892	2,0066468	2,4002247	2,6737336	3,4876907
53		1,6741162	2,0057460	2,3987898	2,6718226	3,4837773
54		1,6735649	2,0048793	2,3974096	2,6699848	3,4800161
55		1,6730340	2,0040448	2,3960811	2,6682160	3,4763984
56		1,6725223	2,0032407	2,3948012	2,6665124	3,4729161
57		1,6720289	2,0024655	2,3935675	2,6648705	3,4695619
58		1,6715528	2,0017175	2,3923775	2,6632870	3,4663288
59		1,6710930	2,0009954	2,3912288	2,6617588	3,4632103
60		1,6706489	2,0002978	2,3901195	2,6602830	3,4602005

61		1,6702195	1,9996236	2,3890474	2,6588571	3,4572937
62		1,6698042	1,9989715	2,3880108	2,6574786	3,4544848
63		1,6694022	1,9983405	2,3870079	2,6561450	3,4517689
64		1,6690130	1,9977297	2,3860370	2,6548543	3,4491415
65		1,6686360	1,9971379	2,3850968	2,6536045	3,4465984
66		1,6682705	1,9965644	2,3841857	2,6523935	3,4441354
67		1,6679161	1,9960084	2,3833025	2,6512197	3,4417489
68		1,6675723	1,9954689	2,3824458	2,6500813	3,4394355
69		1,6672385	1,9949454	2,3816145	2,6489768	3,4371917
70		1,6669145	1,9944371	2,3808075	2,6479046	3,4350145
71		1,6665997	1,9939434	2,3800237	2,6468634	3,4329010
72		1,6662937	1,9934636	2,3792621	2,6458519	3,4308484
73		1,6659962	1,9929971	2,3785219	2,6448688	3,4288542
74		1,6657069	1,9925435	2,3778020	2,6439129	3,4269158
75		1,6654254	1,9921022	2,3771018	2,6429831	3,4250309
76		1,6651514	1,9916726	2,3764204	2,6420783	3,4231975
77		1,6648845	1,9912544	2,3757570	2,6411976	3,4214133
78		1,6646246	1,9908471	2,3751110	2,6403400	3,4196765
79		1,6643714	1,9904502	2,3744816	2,6395046	3,4179851
80		1,6641246	1,9900634	2,3738683	2,6386906	3,4163375
81		1,6638839	1,9896863	2,3732704	2,6378971	3,4147319
82		1,6636492	1,9893186	2,3726873	2,6371234	3,4131667
83		1,6634202	1,9889598	2,3721186	2,6363688	3,4116405
84		1,6631967	1,9886097	2,3715637	2,6356325	3,4101518
85		1,6629785	1,9882679	2,3710220	2,6349139	3,4086993

Lampiran 13 T Tabel

I. F TABEL

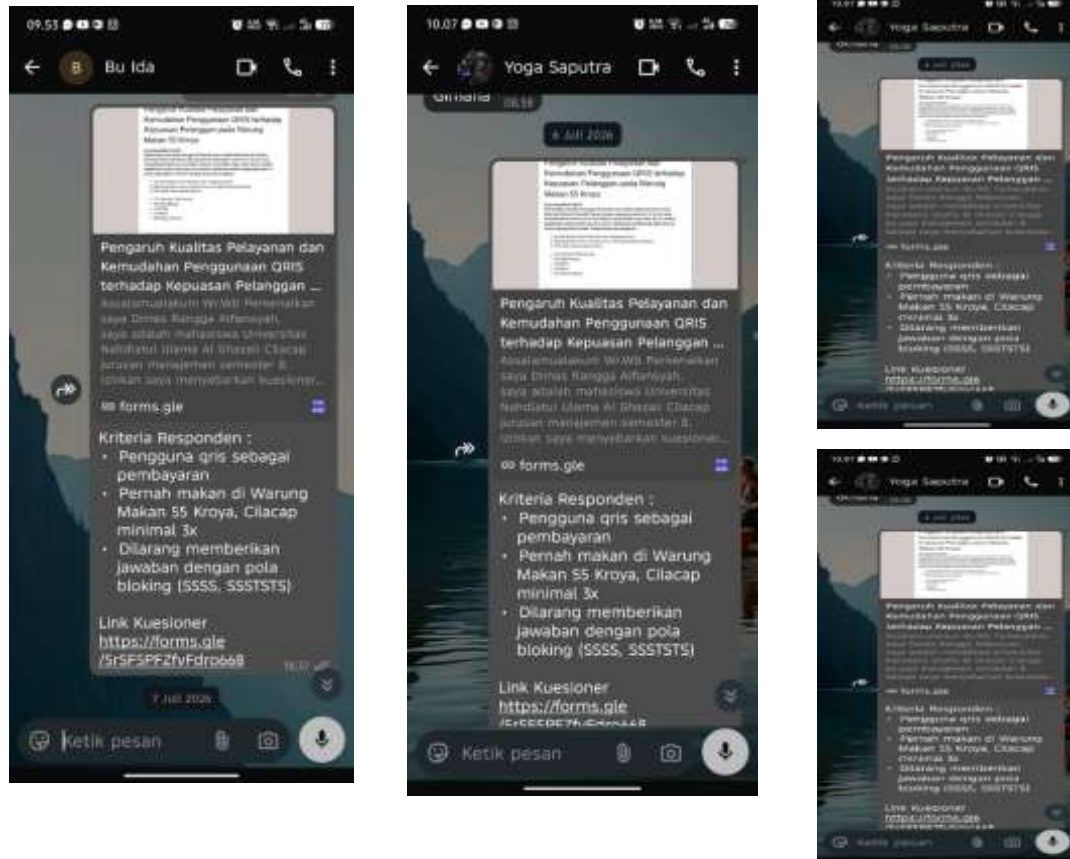
DF	1	2	3	4
1	161,447639	199,500000	215,707345	224,583241
2	18,512821	19,000000	19,164292	19,246794
3	10,127964	9,552094	9,276628	9,117182
4	7,708647	6,944272	6,591382	6,388233
5	6,607891	5,786135	5,409451	5,192168
6	5,987378	5,143253	4,757063	4,533677
7	5,591448	4,737414	4,346831	4,120312
8	5,317655	4,458970	4,066181	3,837853
9	5,117355	4,256495	3,862548	3,633089
10	4,964603	4,102821	3,708265	3,478050

11	4,844336	3,982298	3,587434	3,356690
12	4,747225	3,885294	3,490295	3,259167
13	4,667193	3,805565	3,410534	3,179117
14	4,600110	3,738892	3,343889	3,112250
15	4,543077	3,682320	3,287382	3,055568
16	4,493998	3,633723	3,238872	3,006917
17	4,451322	3,591531	3,196777	2,964708
18	4,413873	3,554557	3,159908	2,927744
19	4,380750	3,521893	3,127350	2,895107
20	4,351244	3,492828	3,098391	2,866081
21	4,324794	3,466800	3,072467	2,840100
22	4,300950	3,443357	3,049125	2,816708
23	4,279344	3,422132	3,027998	2,795539
24	4,259677	3,402826	3,008787	2,776289
25	4,241699	3,385190	2,991241	2,758710
26	4,225201	3,369016	2,975154	2,742594
27	4,210008	3,354131	2,960351	2,727765
28	4,195972	3,340386	2,946685	2,714076
29	4,182964	3,327654	2,934030	2,701399
30	4,170877	3,315830	2,922277	2,689628
31	4,159615	3,304817	2,911334	2,678667
32	4,149097	3,294537	2,901120	2,668437
33	4,139252	3,284918	2,891564	2,658867
34	4,130018	3,275898	2,882604	2,649894
35	4,121338	3,267424	2,874187	2,641465
36	4,113165	3,259446	2,866266	2,633532
37	4,105456	3,251924	2,858796	2,626052
38	4,098172	3,244818	2,851741	2,618988
39	4,091279	3,238096	2,845068	2,612306
40	4,084746	3,231727	2,838745	2,605975
41	4,078546	3,225684	2,832747	2,599969
42	4,072654	3,219942	2,827049	2,594263
43	4,067047	3,214480	2,821628	2,588836
44	4,061706	3,209278	2,816466	2,583667
45	4,056612	3,204317	2,811544	2,578739
46	4,051749	3,199582	2,806845	2,574035
47	4,047100	3,195056	2,802355	2,569540
48	4,042652	3,190727	2,798061	2,565241
49	4,038393	3,186582	2,793949	2,561124
50	4,034310	3,182610	2,790008	2,557179
51	4,030393	3,178799	2,786229	2,553395
52	4,026631	3,175141	2,782600	2,549763

53	4,023017	3,171626	2,779114	2,546273
54	4,019541	3,168246	2,775762	2,542918
55	4,016195	3,164993	2,772537	2,539689
56	4,012973	3,161861	2,769431	2,536579
57	4,009868	3,158843	2,766438	2,533583
58	4,006873	3,155932	2,763552	2,530694
59	4,003983	3,153123	2,760767	2,527907
60	4,001191	3,150411	2,758078	2,525215
61	3,998494	3,147791	2,755481	2,522615
62	3,995887	3,145258	2,752970	2,520101
63	3,993365	3,142809	2,750541	2,517670
64	3,990924	3,140438	2,748191	2,515318
65	3,988560	3,138142	2,745915	2,513040
66	3,986269	3,135918	2,743711	2,510833
67	3,984049	3,133762	2,741574	2,508695
68	3,981896	3,131672	2,739502	2,506621
69	3,979807	3,129644	2,737492	2,504609
70	3,977779	3,127676	2,735541	2,502656
71	3,975810	3,125764	2,733647	2,500760
72	3,973897	3,123907	2,731807	2,498919
73	3,972038	3,122103	2,730019	2,497129
74	3,970230	3,120349	2,728280	2,495388
75	3,968471	3,118642	2,726589	2,493696
76	3,966760	3,116982	2,724944	2,492049
77	3,965094	3,115366	2,723343	2,490447
78	3,963472	3,113792	2,721783	2,488886
79	3,961892	3,112260	2,720265	2,487366
80	3,960352	3,110766	2,718785	2,485885
81	3,958852	3,109311	2,717343	2,484441
82	3,957388	3,107891	2,715937	2,483034
83	3,955961	3,106507	2,714565	2,481661
84	3,954568	3,105157	2,713227	2,480322
85	3,953209	3,103839	2,711921	2,479015

Lampiran 14 F Tabel

J. PENYEBARAN KUISIONER ONLINE



Lampiran 15 Penyebaran Kuisisioner

BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Cilacap pada tanggal 11 September 2004 sebagai anak Pertama dari pasangan Bapak Suswanto dan Ibu Umu Kulsum. Saat ini bertempat tinggal di Desa Kroya, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap prov. Jawa Tengah. Alamat E-mail: viansrangga@gmail.com . Pendidikan SMA ditempuh di SMA Maarif Kroya, lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022 penulis diterima di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Pada tahun 2026 penulis merampungkan studi universitas nahdlatul ulama al Ghazali cilacap.