

**PENGARUH KINERJA SISTEM PEMBAYARAN QRIS TERHADAP
NIAT PERILAKU KONSUMEN DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

YOGI PRATIKNA PRABOWO

NPM : 180324490

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

Skripsi

**PENGARUH KINERJA SISTEM PEMBAYARAN QRIS TERHADAP
NIAT PERILAKU KONSUMEN DI KOTA YOGYAKARTA**



Disusun oleh :

YOGI PRATIKNA PRABOWO

NPM : 180324490

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar', is written over a horizontal line.

Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

7 November 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

PENGARUH KINERJA SISTEM PEMBAYARAN QRIS TERHADAP NIAT PERILAKU KONSUMEN DI KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Yogi Pratikna Prabowo

NPM: 18 03 24490

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 1 Desember 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


A.M.Rosa Widjojo, Dra., MBA.


Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.


Yogyakarta, 1 Desember 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.


FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kinerja Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Niat Perilaku Konsumen di Kota Yogyakarta

merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan sitasi dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 1 Desember 2023



Yogi Pratikna Prabowo

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang kinerja sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* di Yogyakarta, Indonesia dari sudut pandang konsumen. QRIS adalah standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia untuk mendorong adopsi pembayaran digital di Indonesia. Studi yang diulas mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS sebagai pembayaran digital, dan persepsi konsumen tentang manfaat dan hambatan QRIS dalam berbagai sektor bisnis. Studi-studi tersebut menemukan bahwa sikap, niat, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat secara positif mempengaruhi adopsi QRIS, sementara norma subjektif dan keamanan transaksi pembayaran juga merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan. Studi-studi tersebut juga menyoroti manfaat QRIS untuk bisnis UMKM, termasuk peningkatan efisiensi dan kenyamanan bagi pelanggan. Secara keseluruhan, studi ini menunjukkan bahwa QRIS memiliki potensi untuk mendukung adopsi pembayaran digital dan meningkatkan pengalaman konsumen QRIS di Indonesia.

Kata Kunci : QRIS, *mobile payment*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *customer experience*, *behavioral intention*, *intention to use*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Sistem Pembayaran Qris Terhadap Niat Perilaku Konsumen Di Kota Yogyakarta”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan kelulusan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah mendukungnya selama proses penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M, selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan tenaga dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir, serta memberikan ilmu dan dedikasinya selama penyelesaian skripsi ini.
3. Segenap Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
4. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala

kesalahannya dan berharap menerima kritik dan saran guna menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan acuan untuk melangkah ke arah yang lebih positif.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENEGSAHAN DEKAN	iii
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Informasi	8

2.2 Kualitas Sistem.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.4 Optimisme	10
2.5 <i>Behavioral Intention to use QR code m-payment</i>	11
2.6 Penelitian Sebelumnya	13
2.7 Hipotesis Penelitian.....	18
2.7.1 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	18
2.7.2 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	19
2.7.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	20
2.7.4 Pengaruh <i>Optimism</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	20
2.7.5 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	21
2.8 Kerangka Penelitian	23
BAB III METODOLOGI.....	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel	24
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sampel	25
3.4. Proses Pengumpulan Data	25
3.5 Variabel Penelitian	26

3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.7 Metode Pengukuran Data	27
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.8.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2 Uji Realibilitas	29
3.9 Alat Analisis Data	29
3.9.1 Analisis Deskriptif	29
3.9.2 Analisis Parsial Least Square- Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 30	
3.9.3 Evaluasi Model	31
3.9.4 Pengujian Hipotesis	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Analisis Karakteristik Responden	33
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
4.3 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	37
4.3.1 Convergent Validity.....	38
4.3.2 Discriminant Validity	41
4.3.3 Cronbach's alpha dan Composite Reliability	45
4.4 Pengukuran Model Struktural (Inner Model).....	46
4.4.1 R-Square (R^2)	47

4.4.2 f^2	48
4.5 Pengujian Hipotesis	49
4.5.1 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	49
4.5.2 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	50
4.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	50
4.5.4 Pengaruh <i>Optimism</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	50
4.5.5 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention/</i> <i>Intention to Use</i>	51
4.6 Pembahasan Hipotesis	52
4.6.1 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	52
4.6.2 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	53
4.6.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	53
4.6.4 Pengaruh <i>Optimism</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	54
4.6.5 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention/</i> <i>Intention to Use</i>	54
BAB V KESIMPULAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan Penelitian	59
5.3 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60

LAMPIRAN 1	63
KUESIONER PENELITIAN	63
Tabel Kuesioner	64
LAMPIRAN 2	67
KUESIONER PENELITIAN DARING	67
LAMPIRAN 3	80
DATA RESPONDEN DAN JAWABAN PERTANYAAN	80
LAMPIRAN 4	94
HASIL OLAH DATA	95
<i>SMART PLS</i>	95
VALIDITAS	96
<i>INNER MODEL</i>	99
UJI HIPOTESIS	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Lima Poin	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
Tabel 4.5 Tabel <i>Outer Loading</i>	39
Tabel 4.6 Total Nilai AVE.....	41
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 4.8 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	45
Tabel 4.9 <i>Cronbach's alpha dan Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.10 <i>R-Square (R²)</i>	47
Tabel 4.11 Nilai <i>f²</i>	48
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Model Konstruk.....	38
Gambar 4.2 <i>Output</i> setelah <i>Booststrapping</i>	52

