

Pengaruh Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standart) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Atas Bukittinggi

Meiliswati¹, Ilham Illahi²

^{1,2}Universitas Islam Negri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email: meiliswati8@gmail.com¹, ilhamillahi@uinbukittinggi.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran digital telah memberikan kemudahan bagi Masyarakat dalam bertransaksi, termasuk di pasar tradisional. Salah satu inovasi yang saat ini berkembang adalah penggunaan *Quick response code Indonesian standart* (Qris) sebagai metode pembayaran non-tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Pembayaran Menggunakan Qris terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Atas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Pasar Atas yang telah menggunakan Qris dalam transaksi mereka. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling menggunakan Rumus Rao Purba. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS, dengan di uji validitas dan reabilitas. Hasil penelitaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$. Kemudahan penggunaan QRIS juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikannya $0,00 < 0,05$. Kemudian hasil uji F menunjukkan variabel pelayanan dan kemudahan penggunaan Qris berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25,4% sedangkan 74,6% dipengaruhi variabel lainnya. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan promosi penggunaan Qris untuk meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan. Studi ini memberikan wawasan bagi pedagang dan pengelola pasar dalam meningkatkan daya saing di era digitalisasi transaksi.

Kata Kunci: Pelayanan, QRIS, Kemudahan Penggunaan QRIS, Kepuasan Pelanggan, Pasar Atas.

Abstract

This research is motivated by technological advances in digital payment systems that have made it easier for people to make transactions, including in traditional markets. One of the innovations that is currently developing is the use of the Indonesian Standard Quick Response Code (Qris) as a non-cash payment method. This study aims to analyze the effect of Service Quality and Ease of Payment Using Qris on customer satisfaction in Pasar Atas. This study uses a quantitative method with a data collection technique through a questionnaire distributed to Pasar Atas customers who have used Qris in their transactions. The number of samples consisted of 97 respondents. in this study was determined by the purposive sampling method using the Rao Purba Formula. The data obtained were then analyzed using SPSS, with validity and reliability tests. The results of this study indicate that service quality has a positive and

significant effect on customer satisfaction. with a significance value of $0,003 < 0,05$. The ease of use of Qris also has a [artial positive effect on custumer satisfaction, with a significance valua of $0,00 < 0,05$. Furthermore, the F test results show that both service quality and ease of use of Qris have a positive influence of customer satisfaction, accounting for 25,4%, while the remaining 74,6% is influenced by other variables. Ease of payment using QRIS also has a positive effect on customer satisfaction. The implication of this study is the need to improve the quality of service and promotion of Qris use to improve the customer shopping experience. This study provides insight for traders and market managers in increasing competitiveness in the era of transaction digitalization.

Keywords: *Service, QRIS, Ea.Se Of Pa.Yment, Cu.Stomer Sa.Tisfa.Ction, U.Pper Ma.Rket*

PENDAHULUAN

Penerapan Qris diberbagai sektor, termasuk pasar tradisional seperti Pasar Atas Bukittinggi, digunakan untuk mempermudah transaksi non tunai. Pasar Tradisional yang biasanya identik dengan pembayaran tunai kini mulai beradaptasi dengan sistem pembayaran berbasis teknologi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada para pedagang maupun pelanggan. Selain itu, keberhasilan penerapan Qris tidak hanya ditentukan oleh adanya teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penjual terhadap konsumen seperti toko yang menyediakan alat scan Qr, Pemindaian Qr ini dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi seperti BCA Mobile, BNI, BRI, UAB, OVO, Gopay, Dana, dan aplikasi lainnya dengan menggunakan Qris dapat memberikan kemudahan bagi pengguna tanpa harus

khawatir kehabisan uang tunai karena cukup menggunakan *smarthphone*. Menurut hasil wawancara penulis dengan beberapa orang secara random mereka sangat terbantu dengan adanya Qr yang disediakan oleh toko atau penjual. Hal ini dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung kembali berbelanja ditempat yang sama dan dapat menciptakan pengalaman berbelanja yang efisien dan praktis. Selain itu, dengan penggunaan QRIS dapat membantu meningkatkan citra pasar tradisional seperti Pasar Atas Bukittinggi sebagai tempat yang modern dan ramah teknologi.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana harapan pelanggan terhadap suatu produk dan layanan terpenuhi. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga

amat subjektif Dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang ramah, responsive dan efisien dari penyedia QRIS.

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap QRIS dan meningkatkan kepuasan mereka dalam bertransaksi. Namun, pelanggan sering menghadapi kesulitan saat menggunakan fitur scan kode QR dalam pelayanan tertentu. Hal ini biasanya disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pencahayaan yang kurang memadai, sehingga kode QR sulit terbaca, atau kode QR yang dalam kondisi rusak, pudar, atau tidak jelas. Kendala lainnya adalah koneksi internet yang lambat, karena proses scan kode QR memerlukan jaringan yang stabil.

Selain itu, kemudahan penggunaan QRIS dapat dijelaskan melalui beberapa faktor utama seperti: Pertama, aksesibilitasnya sangat tinggi karena QRIS diterima hampir di semua tempat, mulai dari kantin kampus, hingga toko kecil disekitar lingkungan mahasiswa. Selain itu, QRIS banyak terdapat

di berbagai aplikasi pembayaran seperti, OVO, Gopay, DANA, Shopeepay sehingga mahasiswa tidak perlu ribet menggunakan aplikasi yang berbeda. Proses penggunaannya juga sangat simple dengan cukup membuka aplikasi, scan kode QR masukan nominal dan konfirmasi pembayaran jadi mahasiswa bisa mengecek Riwayat pengeluaran kapan saja dan dimana saja, Berikut adalah data observasi terkait kepuasan pelanggan mengenai penggunaan Qris:

Ta.bel 11 Data observasi pelanggan

No	Nama	Menggunakan Qris	Puas	Tidak	Alasan
1.	Yola Juwita	iya	iya	-	Pembayaran dengan Qris sangat membantu dikarenakan keseringan lupa membawa uang tunai.
2.	Setya nanda pratiwi	iya	iya	-	Dikarenakan Qris sangat membantu dalam pembayaran disaat waktu terdesak apalagi untuk gen Z yang malas membawa banyak uang kes.
3.	Hanafis hermanda	tidak	-	iya	Dikarenakan lebih nyaman menggunakan uang tunai untuk melakukan transaksi kecil dan dikota besar sering terjadi penipuan kode QR code
4.	Amelia zulherni	iya	iya	-	Dikarenakan tidak perlu menunggu kembalian uang, sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat
5.	Syahrul Ramadion	iya	iya	-	Lebih hemat biaya, lebih aman, dan tidak perlu takut memegang uang banyak yang nantinya mudah hilang

Sumber: wawancara penulis dengan pelanggan.

Berdasarkan wawancara tabel 1.1 diatas yang dilakukan dengan beberapa orang diantaranya banyak dari pengguna merasa

puas karena Qris lebih mudah digunakan, hanya dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi, pembayaran transaksi dapat selesai dengan cepat. Sebagian besar pengguna merasa sistem QRIS cukup aman karena mengurangi resiko kehilangan uang tunai. Meskipun banyak yang puas, beberapa pelanggan mengeluhkan keterbatasan penggunaan Qris dikarenakan dikota besar kasus penipuan digital seperti QR code palsu lebih sering terjadi sehingga menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan Qris.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti akan fokus mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran menggunakan Qris (Quick response code indonesian standar) terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Atas Bukittingi

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan

Menurut kothler dan keller kepuasan pelanggan adalah suatu ungkapan perasaan senang ataupun kekecewaan yang didapatkan dari membandingkan suatu kualitas produk dan layanan jasa yang dirasakan dengan harapan.

Berikut merupakan indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari adalah sebagai berikut:

- kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja yang sebenarnya.
- Minat berkunjung Kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan Kembali jasa.
- Kesediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Pelayanan

Menurut Beines. Kualitas pelayanan (*service Quality*) merupakan persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara pelayanan yang diterima dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan. Menurut Flora Han. Kualitas pelayanan (*service*

quality) merupakan harapan pelanggan terhadap pelayanan dipengaruhi, secara eksternal, oleh komunikasi dari mulut ke mulut dan secara internal, oleh pelanggan kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Kualitas pelayanan yang digunakan yaitu kualitas *Quick response code Indonesian standart* (qris) berdasarkan persepsi nasabah, dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kemudahan penggunaan
- b. Ketersediaan dan kehandalan sistem
- c. Kecepatan transaksi

Kecepatan transaksi adalah elemen kunci dalam kualitas pelayanan Quick response Indonesia standard (Qris) dengan memastikan kecepatan transaksi yang tinggi, bank syariah Indonesia dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta mendorong adopsi yang lebih luas dari sistem pembayaran digital.

- d. Keamanan transaksi
- e. Dukungan pelanggan

1. Kemudahan Penggunaan Qris

Menurut jogiyato persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan Keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi

mudah digunakan atau tidak sulit untuk dipahami maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan atau sulit dipahami maka orang tersebut tidak akan menggunakannya.

Menurut jogiyanto dalam mukhtisar indikator kemudahan adalah:

- a. Mudah dipelajari
- b. Tidak membutuhkan banyak usaha
- c. Mudah pengoperasiannya
- d. Fleksibel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metodologi kuantitatif deskriptif yang mengobservasi langsung kepada objek yang diteliti atau penelitian lapangan (*Field Research*). Hernoko mengungkapkan yakni metode kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang berorientasi pada pengukuran fenomena sosial dalam bentuk angka dan statistik. Metode ini berfokus pada pengujian hipotesis dan analisis data dengan alat statistik untuk menguji hubungan atau perbedaan antar variabel. (Hernoko, 2017). Dimana penelitian dilakukan pada Pasar Atas Bukittinggi, dengan jumlah sampel sebanyak 97 pelanggan. Adapun penggunaan data

yaitu data sekunder dan juga primer dalam pengumpulannya menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, observasi dan juga kuesioner melalui pengukuran skala likert

Tabel 3.1 Skala Likert.

Alternatif Jawaban	Skornya
(SS)Sangat Setuju	5
(S)Setuju	4
(N) Netral	3
(ST)Tidak Setuju	2
(STS)Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiono,2019)

Penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda, dimana terdapat beberapa uji yang menjadi syarat dalam melakukan uji regresi linear berganda Yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) Serta Uji Koefisien Determinasi (R^2). Formulasi didalam analisis regresi linear berganda yaitu :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)

β_0 : Nilai konstan

β_1 : Koefisien regresi X_1

β_2 : Koefisien regresi X_2

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Kemudahan Pembayaran menggunakan Qris

e : Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instumen penelitian

1. Uji Validitas

Pengujian dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner valid ketika pertanyaannya ataupun pernyataan tersebut dapat menerangkan suatu hal yang diukur dalam kuesioner, data validasi bisa diukur melalui perbandingan r_{hitung} terhadap r_{tabel} , jika:

- $r_{hitung} > r_{tabel}$ (dalam taraf sign 5%) dapat dikatakan kuesioner dinyatakan valid
- $r_{hitung} < r_{tabel}$ (dalam taraf sign 5%) dapat dikatakan kuesioner tidaklah valid

Tabel 1.7 Hasil Uji Validitas.

Variabel Penelitian	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	Y1.1	0,628	0,1996	Valid
	Y1.2	0,740	0,1996	Valid
	Y1.3	0,741	0,1996	Valid
	Y1.4	0,660	0,1996	Valid
	Y1.5	0,725	0,1996	Valid
	Y1.6	0,667	0,1996	Valid
	Y1.7	0,782	0,1996	Valid
	Y1.8	0,748	0,1996	Valid
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,675	0,1996	Valid
	X1.2	0,696	0,1996	Valid
	X1.3	0,677	0,1996	Valid
	X1.4	0,645	0,1996	Valid
	X1.5	0,743	0,1996	Valid
	X1.6	0,623	0,1996	Valid
	X1.7	0,615	0,1996	Valid
	X1.8	0,712	0,1996	Valid
	X1.9	0,719	0,1996	Valid
	X1.10	0,735	0,1996	Valid

Kemudahan Pembayaran	X2.1	0,675	0,1996	Valid
	X2.2	0,696	0,1996	Valid
	X2.3	0,677	0,1996	Valid
	X2.4	0,645	0,1996	Valid
	X2.5	0,743	0,1996	Valid
	X2.6	0,623	0,1996	Valid
	X2.7	0,615	0,1996	Valid
	X2.8	0,712	0,1996	Valid
	X2.9	0,719	0,1996	Valid
	X2.10	0,735	0,1996	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Penulis dengan SPSS (2025)

Tabel 1.7 diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kemudahan pembayaran, kepuasan pelanggan memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Pengujian ini dilakukan bertujuan mengevaluasi ketergantungan kuesioner. Jika kuesioner dapat menghasilkan pengukuran yang stabil atau tidak berubah ubah, maka kuesionernya dapat dikatakan bisa diandalkan. Pengujian statistik *Cronbach Alpha* dipergunakan dalam pengujian reliabilitas. Pengujian dapat dikatakan andal ketika :

- a. Nilai *Cronbach's Alpha* > taraf signifikannya 60 % atau 0,60 dimana kuesioner dapat dinyatakan reliabel

- b. Nilai *Cronbach's Alpha* < taraf signifikannya 60 % atau 0,60 dimana kuesioner dapat dinyatakan tidak reliabel

Tabel 1.8 Hasil Uji Reabilitas

variabel	Cronbach's Alpha variable	Cronbach alpha	N item	keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,774	0,60	9	Realibel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,766	0,60	11	Realibel
Kemudahan Pembayaran (X2)	0,751	0,60	11	Realibel

Sumber: Data Diolah Penulis Dengan SPSS

Berdasarkan tabel 1.8 diatas menunjukkan variabel kualitas pelayanan, kemudahan pembayaran, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dinyatakan realibel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data variabel yang dimiliki mendekati poplasi distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini penulis akan menguji masing-masing variabel dengan menggunakan analisis *statistic non parametrik on-sample*

Kolmogorov-smirnov. cara untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat angka pada Asymp, sig (2-tailed). Acuan berdasarkan angka signifikan ini ada dua, yaitu:

- 1) Data terdistribusi normal apabila nilai signifikan ($p > 0,05$).
- 2) Data tidak terdistribusi normal apabila nilai signifikan ($p < 0,05$).

Tabel 1.9 Hasil Uji Normalitas

		kualitas pelayanan	kemudahan pembayaran	kepuasan pelanggan	Unstandardized Residual
N		97	97	97	97
Normal	Mean	38.68	38.72	30.21	.0000000
Parameters ^a	Std. Deviation	6.034	5.437	5.356	3.90698383
b					
Most	Absolute	.094	.099	.113	.067
Extreme	Positive	.094	.099	.113	.067
Differences	Negative	-.079	-.059	-.083	-.055
Test Statistic		.094	.099	.113	.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.033 ^c	.020 ^c	.004 ^c	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: data primer diolah dengan spss

Berdasarkan hasil uji menggunakan metode Kolmogorov-smirnov diatas diketahui nilai Asymp, sig (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa uji ternormalitas penelitian terdistribusi normal.

2. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model

regresi yang tidak seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Multikolineritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance faktor* (VIF). Acuan untuk menentukan hipotesis yang diambil dalam uji multikolieniritas adalah:

- 1) Jika nilai $\text{tolerance} < 0,10$ dan $\text{VIF} > 10,00$, maka Kesimpulan yang diambil terjadi multikolineritas.
- 2) Jika nilai $\text{tolerance} > 0,10$ dan $\text{VIF} < 10,00$ maka Kesimpulan yang diambil tidak terjadi multikolineritas.

Tabel 1.10 Hasil Uji Multikolineritas Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	x1	.510	1.959
	x2	.510	1.959

a. Dependent Variable: y

Sumber: data primer diolah dengan spss

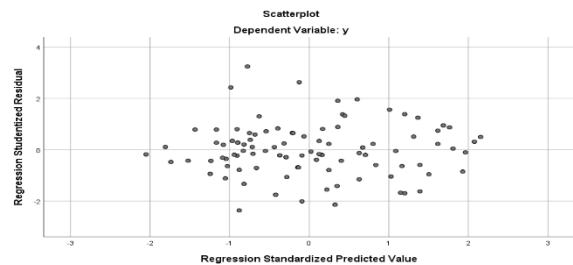
Berdasarkan hasil uji multikolineritas pada tabel diatas diketahui nilai *tolerance* sebesar 0,510 maka lebih besar dari 0,1 sedangkan nilai *variance faktor* (VIF) adalah 1,959 yang mana lebih kecil dari 10, 00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada

multikolinearitas antara variabel independent dalam model regresi.

3. Uji Heterogenitas

Uji Heteroskedesitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan *varians* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan melihat penyebaran *variance residul* yang terpancar dan tidak menjadi pola. Gejala yang tidak sama ini disebut dengan gejala heteroskedesitas, acuan untuk menentukan hipotesis yang diambil dalam uji adalah:

- 1) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti plot titik yang menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Regression Studentized Residual maka terjadi homokedesitas.
- 2) Jika adanya pola tertentu, seperti adanya plot titik yang membentuk sebuah pola tertentu yang teratur yang teratur akan mengindikasikan telah terjadi heterokedasitas.



Gambar 2.1 Hasil Uji Heteroskedasitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastitas pada grafik diatas plot menyebar menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol dari sumbu regression studentized residual. Maka dapat disimpulkan uji ini terjadi masalah heterostisitas.

Uji Reagresi Linear Berganda

Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel terikat atau dependen terhadap variabel bebas atau independent. Dalam penelitian ini uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan kemudahan penggunaan Qris terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 2.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.172	3.008		1.055	.294
	kualitas pelayanan	.286	.093	.322	3.059	.003
	kemudahan pembayaran	.413	.104	.419	3.976	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: data primer diolah dengan spss

Pada tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi liner berganda sebagai berikut:

$$Y=\beta_0+\beta_1X_1+\beta_2X_2+e$$

$$Y=3,172+0,266+0,413+e$$

Keterangan

Y : variabel dependen (kepuasan pelanggan

β_0 : konstanta

β_1 : koefisien regresi dari X1

β_2 : koefisien regresi dari X2

X1: kualitas pelayanan

X2: kemudahan penggunaan Qris

Berdasarkan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konsanta (a) memiliki nilai positif sebesar 3,172. Hal ini mengindikasikan jika variabel independent (kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran) bernilai satu- satuan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan pelanggan adalah 3,172.
- b. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X1) bernilai positif yaitu 0, 266. Hal ini menunjukkan jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu-satuan maka kualitas

pelayanan akan naik sebesar 0,266 atau 26,6% dengan asumsi variabel independent lainnya dianggap konstan. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Dan juga sebaliknya, semakin rendah nya Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin menurun Tingkat kepuasan pelanggan Nilai koefisien kemudahan pembayaran (X2) bernilai positif 0,413. Hal ini menunjukan jika kemudahan pembayaran mengalami kenaikan satu- satuan maka kemudahan pembayaran akan naik 0,413 atau 41,3% dengan asumsi variabel independent lainnya dianggap konstan. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik Tingkat kemudahan pembayaran maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Dan juga sebaliknya, semakin rendahnya Tingkat kemudahan pembayaran maka semakin menurun Tingkat kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis

1. Uji Persial (Uji T)

Uji statistic t merupakan salah satu metode pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kebenaran dari hipotesis yang diajukan oleh peneliti guna melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan syarat hipotesis yang diajukan dapat diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sign < 0,05$. Uji ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membandingkan $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Tabel 2.2 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.172	3.008		1.055	.294
	kualitas pelayanan	.286	.093	.322	3.059	.003
	kemudahan pembayaran	.413	.104	.419	3.976	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: data primer diolah dengan spss

1) Pengujian Hipotesis pertama (X1)

- a) H_{01} = tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan secara persial terhadap kepuasan pelanggan
- b) H_{a1} = terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan secara persial terhadap kepuasan pelanggan

Dengan taraf signifikan 0,05 maka dapat diperoleh $\alpha = 5\%: 2 = 2,5\%$ atau 0,025 (*two tailed*) dengan *degree of freedom* (df) dengan ketentuan $df = n - k - 1$ (diketahui n adalah jumlah responden. Sehingga diperoleh $df = 97 - 2 - 1 = 94$. Maka diperoleh t tabel adalah 1.98552. Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 3,059 dengan signifikan nya 0,003 tingkat signifikan dinyatakan dalam persentase 5% (0,05) biasa digunakan untuk menentukan apakah variabel independent memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Maka nilai signifikan variabel kualitas pelayanan $0,003 < 0,05$ T hitung $>$ T tabel ($3,059 > 1.98552$). maka H_{a1} diterima sedangkan H_{01} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan secara persial terhadap kepuasan pelanggan.

2) Uji Hipotesis Kedua (X2)

- a) H_{02} = tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kemudahan pembayaran secara persial terhadap kepuasan pelanggan

b) H_{a2} = terdapat pengaruh signifikan variabel kemudahan pembayaran secara persial terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan taraf signifikan 0,05 maka diperoleh $\alpha=5\%$: $2= 2,5\%$ atau 0,25 025 (*two tailed*) dengan *degree of freedom* (df) dengan ketentuan $df= n- k-1$ (diketahui n adalah jumlah responden. Sehingga diperoleh $df= 97- 2- 1= 94$. Maka diperoleh t tabel adalah 1.98552. Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel kemudahan pembayaran (X_2) sebesar 3,976 dengan nilai signifikannya 0,00 tingkat signifikan dinyatakan dalam persentase 5% (0,05) biasa digunakan untuk menentukan apakah variabel independent memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Maka nilai signifikan variabel kemudahan pembayaran $0,00 < 0,05$ dan T hitung $> T_{tabel}$ ($3,976 > 1.98552$). maka H_{a2} diterima sedangkan H_{o2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara persial terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent secara

Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung $< F$ tabel.

Tabel 2.3 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1288.482	2	644.241	41.326	.000 ^b
	Residual	1465.394	94	15.589		
	Total	2753.876	96			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kemudahan pembayaran, kualitas pelayanan

Sumber: data primer diolah dengan spss

Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H_{03} = tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan, kemudahan pembayaran secara simultan terhadap kepuasan pelanggan
- H_{a3} = terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan, dan kemudahan pembayaran secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

Dalam pengujian ini, dilakukan dengan menetapkan Tingkat signifikan 0,05 atau 5%. Berdasarkan tabel statistic diatas, F_{hitung} sebesar 41,326. Sedangkan F tabel ditentukan dengan menggunakan Tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$ atau 0,05, $df_1 = k$ (jumlah

variabel independent) dan, $df_2 = n - k - 1$ (n =jumlah responden, k = jumlah variabel independent). Sehingga $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97 - 2 - 1 = 94$, maka dapat nilai F tabel 3.09.

Disimpulkan bahwa $F_{tabel} > f_{tabel}$ ($41,326 > 3,09$) dengan Tingkat signifikan $0,0 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi merupakan alat ukur yang digunakan untuk melihat seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 – 1. Hasil koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 2.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.468	.457	3.948

a. Predictors: (Constant), kemudahan pembayaran, kualitas pelayanan

Sumber: data primer diolah dengan spss

Berdasarkan tabel diatas, dengan Adjusted R Square senilai 0,457 atau 45,7% yang memiliki arti kemampuan variabel kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran untuk menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 45,7% sedangkan lainnya dijelaskan oleh variabel independent yang tidak dimasukkan dalam model regresi penelitian ini.

Pembahasan

1. Analisis Variabel pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara Parsial

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas diketahui bahwa T hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 3,059 dengan signifikannya 0,003. Maka nilai signifikan variabel kualitas pelayanan $0,003 < 0,05$ dan T hitung $> T_{tabel}$ ($3,059 > 1,98552$). maka H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penjelasan teori kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan

berry (1988) dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: pertama, *tangibles* (bukti fisik) seperti fasilitas, peralatan, dan keterampilan karyawan. Kedua *reability* (keandalan) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesiapan dalam membantu pelanggan. Keempat *assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan. Kelima *empathy* (empati) merupakan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan).¹

Teori ini menekankan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bisnis, semakin tinggi Tingkat kepuasan bisnis, semakin tinggi Tingkat kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kepuasan akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono (2019) yang berjudul “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di*

industry ritel” hasilnya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai p-value <0,05. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh prasetyo (2022) yang berjudul “*dampak kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran terhadap kepuasan pelanggan di sektor perbankan*”. Hasilnya penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan Tingkat signifikan 5%.

2. Analisis Variabel kemudahan pembayaran terhadap kepuasan pelanggan secara persial

Dengan taraf signifikan 0,05 maka diperoleh $\alpha = 5\%$: $2 = 2,5\%$ atau 0,025 (*two tailed*) dengan *degree of freedom* (df) dengan ketentuan $df = n - k - 1$ (diketahui n adalah jumlah responden. Sehingga diperoleh $df = 97 - 2 - 1 = 94$. Maka diperoleh t tabel adalah 1.98552. Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel kemudahan pembayaran (X2) sebesar 3,976 dengan nilai signifikannya 0,00.

¹ Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & berry, L., L (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for*

measuring costumer perpeptions of service quality. Jurnal of retailing no 64. Hal 12-40

Maka nilai signifikan variabel kemudahan pembayaran $0,00 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,976 > 1,98552$). maka H_{a2} diterima sedangkan H_{o2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara persial terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori kemudahan pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kemudahan pembayaran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Keputusan dan kepuasan pelanggan dalam transaksi. Menurut **Devis (1989)** dalam *Technology Acceptance Model (Tam)*, kemudahan penggunaan sitem (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam konteks pembayaran digital seperti Qris, kemudahan pembayaran dapat diukur melalui: kecepatan transaksi, kemudahan akses, keamanan transaksi, fleksibilitas, biaya transaksi. Teori ini menunjukan bahwa semakin mudah suatu sitem pembayaran digunakan, semakin tinggi kepuasan pelanggan karena mereka tidak mengalami hambatan dalam melakukan transaksi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh setiawan & Haryanto yang berjudul “*pengaruh kemudahan*

penggunaan sistem pembayaran digital terhadap kepuasan pelanggan disektor ritel” yang mana hasilnya kemudahan pembayaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai p-value $< 0,05$. Selanjutnya pelitian oleh pratama (2022) yang berjudul “*dampak digital payment terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan diindustri makana dan minuman*” hasilnya pelanggan lebih puas Ketika sistem pembayaran mudah digunakan, aman, dan cepat

3. Analisis Variabel kualitas pelayanan dan variabel kemudahan terhadap kepuasan pelanggan Secara Simultan

Berdasarkan Uji F yang dilakukan Dalam pengujian ini, dilakukan dengan menetapkan Tingkat signifikan $0,05$ atau 5% . Berdasarkan tabel statistic diatas, F_{hitung} sebesar $41,326$. Sedangkan F_{tabel} ditentukan dengan menggunakan Tingkat keyakinan 95% , $\alpha = 5\%$ atau $0,05$, $df_1 = k$ (jumlah variabel independent) dan, $df_2 = n - k - 1$ (n =jumlah responden, k = jumlah variabel independent). Sehingga $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97 - 2 - 1 = 94$, maka dapat nilai F_{tabel} 3.09 .

Disimpulkan bahwa $F_{tabel} > f_{tabel}$ ($41,326 > 3,09$) dengan Tingkat signifikan $0,0 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholihah Kembarsari yang berjudul " *pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan Qris (Quick Response Code Indonesian Standart) bank syariah Indonesia*. Penelitian tersebut untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi Qris di bank Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelanggan Pasar Atas Bukittinggi, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran menggunakan Qris (quick

response code Indonesian standart) terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dengan hasil bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 3,059 dengan signifikan nya 0,003 tingkat signifikan dinyatakan dalam persentase 5% (0,05) biasa digunakan untuk menentukan apakah variabel independent memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Maka nilai signifikan variabel kualitas pelayanan $0,003 < 0,05$ $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,059 > 1,98552$). maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kemudahan Pembayaran (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dengan hasil bahwa t_{hitung} untuk variabel kemudahan

- pembayaran (X2) sebesar 3,976 dengan nilai signifikannya 0,00 tingkat signifikan dinyatakan dalam persentase 5% (0,05) biasa digunakan untuk menentukan apakah variabel independent memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Maka nilai signifikan variabel kemudahan pembayaran $0,00 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,976 > 1,98552$). maka H_{a2} diterima sedangkan H_{o2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
3. Kualitas Pelayanan dan kemudahan pembayaran berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa $F_{tabel} > f_{tabel}$ ($41,326 > 3,09$) dengan Tingkat signifikan $0,0 < 0,05$ maka H_{o3} ditolak dan diterima H_{a3} diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan yang telah penelitian lakukan. Maka saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu Bagi pihak pengelola pasar atas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjaga keramahan dan responsive pedagang terhadap pelanggan, menyediakan fasilitas yang lebih baik, seperti area pembayaran nyaman, dan meningkatkan kecepatan layanan terutama saat transaksi menggunakan Qris. Dan Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran menggunakan Qris dengan sampel yang lebih besar serta dapat melakukan pengujian pada variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermoko. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish
- Moenir. (2002). *Manajemen pelayanan umum diindonesia*. Jakarta: bumi aksara
- Sugiono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: alfabeta)

- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta:andi
- Khotler, philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jurnal manajemen pemasaran*. (Jakarta, pt intan sejati klaten). Edisi 11 jilid 1
- Megayani, dkk. (2021). *Pembayaran cashless dengan sistem QR code dan percaived trust terhadap kepuasan pengguna shopay*. Jurnal business
- Veronika masili, dkk. (2022). *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada usaha toko bahan bangunan mentari sea kecamatan pinelang kabupaten minahasa*. Jurnal EMBA Vol. 10 No. 4
- Parasuraman, A, Zeithmal, V,A& berry. (1988). *Amultiple-item scale for measuring costumer perpeptions of service quality*. Jurnal of retailing no 64
- Setiawan &heryono. (2020). *Pengaruh kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital terhadap kepuasan pelanggan disektor ritel*. Jurnal ekonomi digital. Vol 8
- Sholimah, kembarsari. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan Qris bank syariah indonesia*.(Fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negri syarif hidayatulloh: jakarta)