

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN QUICK RESPONSE
INDONESIA STANDAR DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEMANFAATAN TRANSAKSI DIGITAL PADA MASYARAKAT
KECAMATAN ENDE UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**



OLEH

CICO ARIFIN
2020410376

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : CICO ARIFIN
Nim : 2020410376
**Judul : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN QUICK
RESPONSE INDONESIA STANDAR (QRIS) DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEMANFAATAN
TRANSAKSI DIGITAL PADA MASYARAKAT
KECAMATAN ENDE UTARA**

Ende, 18 Januari 2025

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II


Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN.0827067101


Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM
NIDN. 0831108301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Januari 2025

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

- | | |
|---|---------|
| 1. <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc.</u>
NIDN. 0825077101 | 1. |
| 2. <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. |
| 3. <u>Santy Permata Sari, S.AB., MM</u>
NIDN. 0829069001 | 3. |
| 4. <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 4. |
| 5. <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u>
NIDN. 0827067101 | 5. |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Quick Response Indonesia Standar Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital Pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Cico Arifin
2020410376

MOTTO

“My Success Is Only For Mama”

“Keberhasilan Saya Hanya”

“Untuk Mama”

“Cico Arifin”

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar keserjanaan, walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis dengan bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Seorang sahabat pernah berkata, Jika mempunyai sebuah tujuan, maka buatlah batas waktu untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga hal inilah yang membuat penulis memacu dirinya sampai batas maksimal sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan kepada penulis untuk tetap terus menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, terimakasih karena sudah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga dapat melewati setiap rintangan yang di hadapi dalam perkuliahan sampai selesainya penulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tuaku, Alm Bapak Muhammad Yamin dan Ibu Fatimah Yamin terimakasih yang tak terhingga atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat, kerja keras serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.
3. Kepada kakakku tersayang Fitria, wahyudin, Nirma, Muhammad Hendra, Nurbaiti, dan Sandria Septiani, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

4. Kepada saudaraku tercinta Vicky Parera yang selalu memberikan semangat, motivasi dan candaan yang membuat penulis tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Dosen pembimbing yang selalu setia membimbing dan mengarahkan penulis dalam menulis skripsi dengan penuh kesabaran dan perhatian.
6. Kepada para sepupu kandungku Ikos Abdurahman, Takdir Usman, Irfan Usman, Abdul Syukur, Utari Abdurahman, Nur Usman dan Rosmawati Abdurahman yang selalu ada buat penulis memberikan candaan dan tawa setiap Langkah dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada para sahabat ku Quin Dhiki, Zulfan, Nazar, Anjelo Ora, Vicky Badhe, Sisilia Onang, Densi Pora, Yuliana Ngelu John, Elfa Mardiana, Elsa Tei, Ency Ora, Yoslin, Shita Gaharpung, Fitri Juniasna, Aquila, Angelina Beatrrix Yang telah setia menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Kepada seluruh sahabat di Komunitas UPC Ende, Komunitas Pemudah Ngaji, dan Komunitas Jajaran Awon yang selalu membantu penulis dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
9. Kepada diriku sendiri Cico Arifin, Alhamdulillah sudah kuat sampai saat ini, sudah mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan dalam internal maupun eksternal dan selalu semangat dan tidak pantang menyerah menghadapi berbagai rintangan dari awal masuk kuliah sampai pada akhir ini proses demi proses dilalui, terimakasih diriku yang semoga tetap rendah hati, ini semua baru awal dari permulaan hidup tetap semangat dan selalu yakin bahwa kamu pasti bisa sampai akhir.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Quick Response Indonesia Standar Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital Pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara”**. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (SM), pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Flores, Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Willibrodus Lanamana, SE, MMA Selaku Rektor Dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre, SE.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores.
4. Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.M.Si sebagai Pembimbing I dan Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM sebagai Pembimbing II, yang selalu setia membimbing saya dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Bapak Ichsan Abdullah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen.

penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Februari 2025

Penulis

Cico Arifin
NIM: 2020410376

ABSTRAK

Cico Arifin. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Quick Response Indonesia Standar Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital Pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara”, Skripsi 2025. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Flores.

Pembimbing I : Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

Pembimbing II : Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS dan Kualitas Layanan terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara,. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan QRIS berpengaruh signifikan terhadap kemanfaatan transaksi digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara. Dengan berpengaruh sebesar 18,4%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara. Dengan berpengaruh sebesar 20,8%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan QRIS dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara. Dengan berpengaruh sebesar 35,7%.

Kata kunci: *Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Kemanfaatan Transaksi Digital*

ABSTRACT

Cico Arifin. "The Influence of Ease of Use of Indonesian Quick Response Standards and Service Quality on the Benefits of Digital Transactions in the Community of North Ende District", Thesis 2025. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores.

Supervisor I: Gabriel Tanusi, SE., M.Si

Supervisor II: Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM

This research aims to determine and analyze the influence of the Ease of Use of QRIS on the Benefits of Digital Transactions in the North Ende District Community, to determine and analyze the influence of Service Quality on the Benefits of Digital Transactions in the North Ende District Community, to determine and analyze the influence of the Ease of Use of QRIS and Service Quality on the Benefits of Digital Transactions in the North Ende District Community. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study was 96 people in North Ende District. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the research hypothesis

The results of this research show that the Ease of Use of QRIS variable has a significant effect on the usefulness of digital transactions in the North Ende District Community. With an influence of 18.4%. The results of this research show that the Service Quality variable has a significant effect on the Benefits of Digital Transactions in the North Ende District Community. With an influence of 20.8%. The results of this research show that the variables Ease of Use of QRIS and Service Quality have a significant effect on the Benefits of Digital Transactions in the Community of North Ende District. With an influence of 35.7%.

Keywords: *Ease of Use, Quality of Service, Benefits of Digital Transactions*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.2. Kemudahan penggunaan	11
2.2.1. Pengertian Kemudahan Penggunaan	11

2.2.2. Dimensi Kemudahan Penggunaan	12
2.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan	13
2.2.4. Indikator Kemudahan	14
2.3. Kualitas Layanan	15
2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan	15
2.3.2. Jenis Jenis Kualitas Layanan	17
2.3.3. Dimensi Kualitas Layanan	20
2.3.4. Indikator Kualitas Layanan	22
2.4. Kemanfaatan Transaksi Digital	23
2.4.1. Pengertian Kemanfaatan Transaksi Digital	23
2.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kemanfaatan Transaksi Digital .	23
2.4.3. Indikator Kemanfaatan	26
2.5. Penelitian Terdahulu	27
2.6. Pengembangan Hipotesis	26
2.7. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Lokasi Penelitian	34
3.3. Populasi Dan Sampel	34
3.4. Definisi Operasional Variabel	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.6.1. Uji Validitas	39

3.6.2. Uji Reabilitas.....	39
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.4. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	45
4.1.1 Deskripsi	45
4.1.2 Deskripsi Responden	46
4.2 Uji Instrument Penelitian	49
4.2.1 Uji Validitas	49
4.2.2 Uji Reabilitas.....	50
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Uji Normalitas.....	52
4.3.2 Uji Linearitas.....	53
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	54
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	54
4.4 Analisis Data	50
4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.5. Uji Hipotesis.....	58
4.5.1. Hipotesis Pertama.....	58
4.5.2. Hipotesis Kedua	60
4.5.3. Hipotesis Ketiga	62
4.6. Pembahasan dan Hasil Penelitian	63

4.6.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Qris (X1) Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital (Y) Pada Masyarakat Kota Ende Kecamatan Ende Utara	63
4.6.2. Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital (Y) Pada Masyarakat Kota Ende Kecamatan Ende Utara	65
4.6.3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Qris (X1) Dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital (Y) Pada Masyarakat Kota Ende Kecamatan Ende Utara.....	66
BAB VI PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data aplikasi qris 2024.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas	49
Tabel 4.5 Tabel Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	53
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Spearman's rho.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Kemudahan Penggunaan QRIS berpengaruh Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara	59
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kemudahan Penggunaan Qris Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara.....	60

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Kualitas Layanan QRIS Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara	61
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Kualitas Layanan QRIS Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara	61
Tabel 4.15 Hasil Analisis Kemudahan Qris dan Kualitas Layanan Qris Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital Pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara.....	62
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinan Persepsi Kemudahan Qris dan Kualitas Layanan Qris Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kemanfaatan Transaksi Digital Pada Masyarakat Kecamatan Ende Utara	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Diagram 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	47
Diagram 4.2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48