

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
INTISARI.....	14
ABSTRACT .....	15
BAB I.....	16
PENDAHULUAN .....	16
1.1    Latar Belakang .....	16
1.2    Batasan Penelitian .....	32
1.3    Rumusan Masalah.....	32
1.4    Tujuan Penelitian .....	33
1.5    Manfaat Penelitian .....	34
BAB II .....	37
GAMBARAN UMUM .....	37
2.1    Kondisi Umum.....	37
2.1.1    Evolusi Sistem Pembayaran.....	37
2.1.2    Cashless Society .....	38
2.1.3    Uang Elektronik .....	42
2.1.3.1    Karakteristik E-Money.....	43
2.1.3.2    Keuntungan dan Kelemahan E-Money .....	43
2.1.4    Digitalisasi Uang Elektronik.....	44
2.1.4.1    Penerapan Digital Banking Sektor Perbankan Indonesia .....	46
2.1.4.2    Infrastruktur Uang Elektronik .....	49
2.1.5    Pasar.....	49
2.1.5.1    Pasar Umum .....	49
2.1.5.2    Pasar Rakyat.....	51
2.1.5.2.1    Pengertian dan Sejarah Pasar Rakyat .....	51
2.1.5.2.2    Klasifikasi Pasar rakyat.....	51
2.1.5.2.3    Nilai Penting Pasar Rakyat.....	52
2.1.5.2.4    Pelaku Kegiatan Pasar Rakyat.....	53
2.1.5.2.5    Persyaratan Pasar rakyat .....	54

2.1.5.3	Pasar Digital .....	55
2.1.5.3.1	Digitalisasi Pasar Rakyat .....	55
2.1.5.3.2	Karakteristik Pasar Digital .....	55
2.1.5.3.3	Kelebihan dan Kekurangan Pasar Digital .....	57
2.1.5.3.4	Penerapan Pasar Digital Pada Pasar Prawirotaman .....	57
2.1.6	Kepuasan Konsumen .....	64
2.1.6.1	Aspek Kepuasan Konsumen .....	66
2.1.6.2	Faktor Kepuasan Konsumen .....	67
2.1.6.3	Definisi Perilaku Konsumen .....	68
2.1.6.4	Metode Kepuasan Konsumen .....	69
2.1.7	Technology Acceptance Model (TAM) .....	70
2.1.8	Service Quality Model .....	71
2.1.9	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	72
<b>2.2</b>	<b>Gambaran Umum Kota Yogyakarta .....</b>	<b>73</b>
2.2.1	Kondisi Geografis .....	73
2.2.2	Kependudukan .....	75
<b>2.3</b>	<b>Gambaran Umum Instansi Pengelola Pasar Prawirotaman .....</b>	<b>76</b>
2.3.1	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta .....	76
<b>2.4</b>	<b>Mitra Pasar Prawirotaman Dalam Mendukung Cashless Society .</b>	<b>79</b>
2.4.1	Bank BPD DIY .....	79
2.4.2	QRIS Ultimate Automated Transaction (QUAT) .....	81
<b>2.5</b>	<b>Pasar Prawirotaman .....</b>	<b>84</b>
<b>2.6</b>	<b>Tinjauan Empiris .....</b>	<b>103</b>
<b>2.7</b>	<b>Keaslian Penelitian .....</b>	<b>104</b>
<b>2.8</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>111</b>
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>113</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>113</b>
<b>3.1</b>	<b>Desain Penelitian .....</b>	<b>113</b>
<b>3.2</b>	<b>Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>113</b>
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif .....</b>	<b>114</b>
<b>3.4</b>	<b>Sampel .....</b>	<b>117</b>
3.4.1	Populasi dan Sampel Data Kuantitatif .....	117
3.4.2	Teknik Sampling Data Kuantitatif .....	120
<b>3.5</b>	<b>Definisi Operasional Variabel Penelitian Kuantitatif .....</b>	<b>121</b>
3.5.1	Perceived of Usefulness (USE) .....	121
3.5.2	Perceived of Ease Of Use (EOU) .....	123
3.5.3	Reliability (REL) .....	124
3.5.4	Responsiveness (RES) .....	125
3.5.5	Security (SEC) .....	126
3.5.6	Satisfaction (SAT) .....	126

<b>3.6</b>	<b>Teknik Analisis Data Kuantitatif.....</b>	<b>127</b>
3.6.1	Uji Instrumen .....	127
3.6.2	Pengukuran Data .....	129
3.6.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	132
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>134</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>134</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Pelaksanaan Penelitian .....</b>	<b>134</b>
<b>4.2</b>	<b>Karakteristik Responden Pedagang dan Pembeli Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta.....</b>	<b>135</b>
<b>4.3</b>	<b>Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....</b>	<b>145</b>
<b>4.4</b>	<b>Analisis Perbedaan Pendapatan Pedagang Serta Pengeluaran Pembeli Sebelum dan Sesudah Penerapan Cashless Society di Pasar Prawirotaman .....</b>	<b>150</b>
<b>4.5</b>	<b>Analisis Efektifitas Penerapan Cashless Society Terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta .....</b>	<b>166</b>
<b>4.6</b>	<b>Analisis Dampak Penerapan Cashless Society dengan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Service Quality Model .....</b>	<b>188</b>
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>210</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....</b>	<b>210</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>210</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>214</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>216</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>218</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Daftar Pasar rakyat di Kota Yogyakarta 2021 .....	24
<b>Tabel 1. 2</b> Perkembangan Jumlah Pedagang .....	26
<b>Tabel 2. 1</b> Daftar Kecamatan, Luas Wilayah, Jumlah RT, dan Jumlah RW .....	74
<b>Tabel 2. 2</b> Jumlah Penduduk Kota Yogyakarta Tahun 2015- 2021 .....	75
<b>Tabel 2. 3</b> Informasi Pembukaan Rekening.....	82
<b>Tabel 2. 4</b> <i>Alur Implementasi Program QUAT</i> .....	83
<b>Tabel 2. 5</b> Struktur Organisasi Pasar Prawirotaman .....	84
<b>Tabel 2. 6</b> Komoditas Jenis Dagangan Pasar Prawirotaman .....	89
<b>Tabel 2. 7</b> Matriks Relevansi Penelitian Sebelumnya.....	104
<b>Tabel 3. 1</b> Skala Continuous Rating Scale 1-5 .....	116
<b>Tabel 3. 2</b> Populasi dan Sampel Penelitian Kuantitatif.....	120
<b>Tabel 3. 3</b> Pertanyaan Variabel Perceived of Usefulness (USE).....	122
<b>Tabel 3. 4</b> <i>Pertanyaan Variabel Perceived Ease of Use (EOU)</i> .....	123
<b>Tabel 3. 5</b> <i>Pertanyaan Variabel Reliability (REL)</i> .....	124
<b>Tabel 3. 6</b> <i>Pertanyaan Variabel Responsiveness (RES)</i> .....	125
<b>Tabel 3. 7</b> <i>Pertanyaan Variabel Security (SEC)</i> .....	126
<b>Tabel 3. 8</b> <i>Pertanyaan Variabel Satisfaction (SAT)</i> .....	127
<b>Tabel 3. 9</b> Kategori dan Efektivitas Program .....	133
<b>Tabel 4. 1</b> Waktu Pelaksanaan Penelitian Survei Kepuasan Konsumen.....	135
<b>Tabel 4. 2</b> Karakteristik Responden Pedagang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	136
<b>Tabel 4. 3</b> Karakteristik Responden Pedagang Berdasarkan Tempat Tinggal ...	137
<b>Tabel 4. 4</b> Karakteristik Responden Pedagang Berdasarkan Jenis Dagangan....	138
<b>Tabel 4. 5</b> Karakteristik Responden Pedagang Berdasarkan Luas Lahan .....	139
<b>Tabel 4. 6</b> Karakteristik Responden Pedagang Pasar Prawirotaman .....	140
<b>Tabel 4. 7</b> Karakteristik Responden Pedagang Pasar Prawirotaman Berdasarkan Umur .....	140
<b>Tabel 4. 8</b> Karakteristik Responden Pedagang Pasar Prawirotaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	141
<b>Tabel 4. 9</b> Karakteristik Responden Pedagang Pasar Prawirotaman Berdasarkan Lamanya Waktu Berjualan.....	141
<b>Tabel 4. 10</b> Karakteristik Responden Pembeli Berdasarkan Jenis Kelamin .....	142
<b>Tabel 4. 11</b> Karakteristik Responden Pembeli Berdasarkan Tempat Tinggal....	143
<b>Tabel 4. 12</b> Karakteristik Responden Pembeli Berdasarkan Jenis Pekerjaan ....	143
<b>Tabel 4. 13</b> Karakteristik Responden Pembeli Berdasarkan Umur .....	144
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Validitas Pedagang Pasar Prawirotaman.....	146
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji Validitas Pembeli Pasar Prawirotaman.....	147
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Reliabilitas Pedagang .....	149
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Reliabilitas Pembeli .....	149
<b>Tabel 4. 18</b> Pendapatan Pedagang Harian Sebelum dan Sesudah Penerapan Cashless Society di Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta .....	151

<b>Tabel 4. 19</b> Statistik Deskriptif Data Pendapatan Pedagang di Pasar Prawirotaman .....	154
<b>Tabel 4. 20</b> Pengeluaran Pembeli Harian Sebelum dan Sesudah Penerapan Cashless Society di Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta .....	156
<b>Tabel 4. 21</b> Statistik Deskriptif Data Pendapatan Pedagang di Pasar Prawirotaman .....	157
<b>Tabel 4. 22</b> Hasil Uji Normalitas Pendapata Pedagang .....	158
<b>Tabel 4. 23</b> Hasil Uji Normalitas Pengeluaran Pembeli.....	159
<b>Tabel 4. 24</b> Hasil Uji Beda Dua Rata-Rata Sampel Berpasangan (Paired Sampel T-Test) Pedagang Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta.....	161
<b>Tabel 4. 25</b> Hasil Uji Beda Dua Rata-Rata Sampel Pembeli Berpasangan (Paired Sampel T-Test) Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta .....	163
<b>Tabel 4. 26</b> Deskripsi Jawaban Dampak Penerapan Cashless Society Terhadap Kepuasan Pedagang Selaku Konsumen .....	167
<b>Tabel 4. 27</b> Deskripsi Jawaban Dampak Penerapan Cashless Society Terhadap Kepuasan Pembeli Selaku Konsumen .....	178
<b>Tabel 4. 28</b> Tabel Skala.....	188
<b>Tabel 4. 29</b> Tanggapan Responden Pembeli Mengenai Variabel Perceived of Usefulness (USE) .....	189
<b>Tabel 4. 30</b> Tanggapan Responden Pembeli Mengenai Variabel Perceived of Usefulness (USE) .....	190
<b>Tabel 4. 31</b> Tanggapan Responden Pedagang Mengenai Variabel Perceived of Ease Of Use (EOU).....	193
<b>Tabel 4. 32</b> Tanggapan Responden Pembeli Mengenai Variabel Perceived of Ease Of Use (EOU).....	194
<b>Tabel 4. 33</b> Tanggapan Responden Pedagang Mengenai Variabel Reliability (REL) .....	196
<b>Tabel 4. 34</b> Tanggapan Responden Pedagang Mengenai Variabel Reliability (REL) .....	197
<b>Tabel 4. 35</b> Tanggapan Responden Pedagang Mengenai Variabel Responsiveness (RES).....	200
<b>Tabel 4. 36</b> Tanggapan Responden Pembeli Mengenai Variabel Responsiveness (RES).....	201
<b>Tabel 4. 37</b> Tanggapan Responden Pedagang Mengenai Variabel Security (SEC) .....	204
<b>Tabel 4. 38</b> Tanggapan Responden Pembeli Mengenai Variabel Security (SEC) .....	204
<b>Tabel 4. 39</b> Tanggapan Responden Pedagang Mengenai Variabel Satisfaction (SAT) .....	206
<b>Tabel 4. 40</b> Tanggapan Responden Pembeli Mengenai Variabel Satisfaction (SAT) .....	207

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Jumlah Uang Elektronik Beredar (dalam juta rupiah)</b> .....	17
<b>Gambar 1. 2 Transaksi Uang Elektronik (dalam juta rupiah)</b> .....	18
<b>Gambar 2. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik</b> .....	38
<b>Gambar 2. 2 Visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025</b> .....	46
<b>Gambar 2. 3 Virtual Office</b> .....	58
<b>Gambar 2. 4 Working Space</b> .....	59
<b>Gambar 2. 5 Co-working Space</b> .....	59
<b>Gambar 2. 6 Meeting Room</b> .....	60
<b>Gambar 2. 7 Seminar Room</b> .....	60
<b>Gambar 2. 8 Gerai Foodcourt</b> .....	61
<b>Gambar 2. 9 Event Space</b> .....	62
<b>Gambar 2. 10 Mini Foto Studio</b> .....	62
<b>Gambar 2. 11 Mini Music Studio</b> .....	63
<b>Gambar 2. 12 Komposisi Pembeli Produk atau Jasa</b> .....	66
<b>Gambar 2. 13 Customer Satisfaction Outcomes</b> .....	66
<b>Gambar 2. 14 Technology Acceptance Model</b> .....	70
<b>Gambar 2. 15 Peta Administrasi Kota Yogyakarta</b> .....	73
<b>Gambar 2. 16 Struktur Organisasi Bank BPD DIY</b> .....	81
<b>Gambar 2. 17 Lokasi Pasar Prawirotaman</b> .....	87
<b>Gambar 2. 18 Lahan Pasar Prawirotaman yang dimanfaatkan</b> <b>Lahan Pasar Prawirotaman yang dimanfaatkan</b> .....	88
<b>Gambar 2. 19 Sisi Timur Lantai 1 Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> ..	91
<b>Gambar 2. 20 Sisi Barat Lantai 1 Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> ...	92
<b>Gambar 2. 21 Sisi Timur Lantai 2 Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> ..	93
<b>Gambar 2. 22 Sisi Barat Lantai 2 Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> ...	94
<b>Gambar 2. 23 Sisi Timur Lantai 3 Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> ..	95
<b>Gambar 2. 24 Sisi Barat Lantai 3 Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> ...	96
<b>Gambar 2. 25 Pergerakan Pengunjung Pasar Prawirotaman 2013-2020</b> ....	101
<b>Gambar 4. 1 Garis Kontinum</b> .....	188
<b>Gambar 6. 1 Surat izin Mencari Data Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta</b> ....	230
<b>Gambar 6. 2 Keadan Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta</b> .....	231



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS DAMPAK PENERAPAN CASHLESS SOCIETY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN SERVICE QUALITY MODEL (STUDI KASUS PADA PASAR  
PRAWIROTAMAN KOTA  
YOGYAKARTA)**

FADIA PRATISTA A D, Yuni Andari, S.E., M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Dampak Cashless Society di Pasar Prawirotaman .....	218
<b>Lampiran 2</b> Hasil Uji Normalitas Data Pendapatan Pedagang dan Pengeluaran Pembeli Pasar Prawirotaman Kota Yogyakarta .....	223
<b>Lampiran 3</b> Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1% .....	227
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Validitas dengan Menggunakan SPSS 26 .....	228
<b>Lampiran 5</b> Hasil Survei Kuesioner Kepuasan Konsumen .....	230
<b>Lampiran 6</b> Surat Izin Mencari Data dari Dinas Perdagangan .....	230
<b>Lampiran 7</b> Keadaan Pasar Prawirotaman .....	231