

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Lingkup Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Perkembangan Perbankan	10
2.2. <i>QR Code</i> dalam Pembayaran.....	11
2.3. Manajemen Kualitas.....	13
2.4. Kepuasan Konsumen dan Kualitas Layanan	16
2.5. ISO 25010.....	18
2.5.1 <i>Functional Suitability</i>	18
2.5.2 <i>Performance Efficiency</i>	19
2.5.3 <i>Compatibility</i>	19
2.5.4 <i>Usability</i>	20
2.5.5 <i>Reliability</i>	21
2.5.6 <i>Security</i>	22

2.5.7	<i>Maintainability</i>	22
2.5.8	<i>Portability</i>	23
2.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.7.	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	26
2.8.	Kajian Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1.	Desain Penelitian	28
3.2.	Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1	Data Primer	31
3.2.2	Data Sekunder	32
3.2.3	Waktu dan Tempat Pengumpulan Data.....	32
3.2.4	Populasi dan Sampel	33
3.3.	Definisi Operasional Pada Produk QRIS Bank BRI	34
3.4.	Instrumen Penelitian	38
3.5.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
3.6.	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	40
3.7.	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Uji Reliabilitas dan Profil Responden	43
4.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> pada Produk QRIS Bank BRI	52
4.2.1.	Kuadran 1	56
4.2.2.	Kuadran 2	57
4.2.3.	Kuadran 3	59
4.2.4.	Kuadran 4	59
4.3.	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> pada Produk QRIS Bank BRI	60
4.4.	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i> Tindakan Perbaikan Kualitas Produk QRIS Bank BRI.....	61
4.5.	Pembahasan	69
BAB V SIMPULAN		72
5.1.	Simpulan.....	72

5.2. Implikasi dan Saran	73
5.3. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah <i>Merchant</i> Produk QRIS Bank BRI dan Industri 2020 – September 2022.....	3
Tabel 1.2 Frekuensi transaksi Produk QRIS Bank BRI dan Industri 2020 – September 2022.....	3
Tabel 1.3 Nominal transaksi Produk QRIS Bank BRI dan Industri 2020 – September 2022.....	3
Tabel.4.1 Sebaran penilaian atribut tingkat kinerja	49
Tabel.4.2 Sebaran penilaian atribut tingkat kepentingan	50
Tabel 4.3 Rata – rata kinerja dan kepentingan per indikator	52
Tabel 4.4 Persebaran indikator pada kuadran IPA.....	55
Tabel 4.5 Hasil Analisa PGCV	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kuadran IPA	25
Gambar 3.1 Diagram desain penelitian	29
Gambar 4.1 Jenis kelamin responden.....	44
Gambar 4.2 Usia responden	45
Gambar 4.3 Penghasilan per bulan responden	45
Gambar 4.4 Jenis produk QRIS responden	46
Gambar 4.5 Responden yang memiliki dan tidak memiliki produk QRIS selain Bank BRI.....	47
Gambar 4.6 Diagram Kartesius IPA	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Pertanyaan FGD

Lampiran 3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Lampiran 4 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Lampiran 4 Hasil FGD