

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat persepsi kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengunjung RS Mata Dr YAP dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan tiga variabel independent yaitu X1 (Persepsi Kualitas Produk), X2 (Persepsi Kualitas Layanan) dan X3 (Persepsi Kepercayaan) dan satu variabel dependent yaitu Y (Kepuasan). Data penelitian diambil dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada sampel 100 responden pengunjung RS Mata Dr YAP dan hasilnya diperoleh menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS dengan menggunakan *The Three-box Method*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki nilai indeks dengan kategori yang sangat tinggi (90,81) kemudian untuk Kualitas Layanan memiliki nilai indeks dengan kategori yang tinggi (80,35) dan Kepercayaan nilai indeks dengan kategori yang sangat tinggi (89). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

Kata kunci : QRIS, Kualitas, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of perceived product quality, service quality, and trust on visitor satisfaction at Dr YAP Eye Hospital when using QRIS as a payment method. It is a quantitative research study with three independent variables: X1 (Perceived Product Quality), X2 (Perceived Service Quality), and X3 (Perceived Trust), and one dependent variable: Y (Satisfaction). The research data were collected through direct distribution of questionnaires to a sample of 100 respondents visiting Dr YAP Eye Hospital. The analysis of the data was performed using Microsoft Excel and SPSS, employing The Three-box Method. The results of the analysis indicate that the Product Quality variable has a very high index value (90.81), falling within the highest category. The Service Quality variable has a high index value (80.35), also falling within a high category. Additionally, the Trust variable has a very high index value (89), falling within the highest category. So it can be concluded that visitors have a very high level of satisfaction in using QRIS as a means of payment.

Key word : QRIS, Quality, Satisfaction