

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS sebagai alat pembayaran dengan UMKM di Kota Yogyakarta, juga untuk mengidentifikasi apa saja hambatan masyarakat dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran dengan UMKM di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dan wawancara dengan narasumber terkait.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna QRIS di Kota Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah pengguna QRIS yang pernah melakukan transaksi pembayaran dengan UMKM di Kota Yogyakarta. Kemudian olah data dilakukan dengan metode uji regresi linear berganda.

Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS sebagai alat pembayaran dengan UMKM di Kota Yogyakarta. Kemudian hambatan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan QRIS meliputi gangguan jaringan atau sinyal pada *provider* nasabah, gangguan pada *mobile banking* nasabah, kemampuan teknologi *smartphone* nasabah yang masih kurang canggih dan kode QR yang kurang jelas terbaca.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, Pengguna QRIS

The aim of this research is to test the influence of the perception of ease of use and security on customer satisfaction of QRIS as a payment tool with UMKM in Yogyakarta, also to identify any barriers to the use of QRIS as a payment tool with the UMKM at Yogyakarta City. This research uses quantitative methods using primary and secondary data sources. Primary data is obtained through questionnaires using Google Forms and interviews with related speakers.

The population in this research are customers who use QRIS in the city of Yogyakarta. The number of samples used as many as 100 QRIS users who have ever made payment transactions with UMKM in Yogyakarta City.

The test results showed that there is a positive variable of perception of ease of use and security to customer satisfaction of QRIS as a payment tool with UMKM in Yogyakarta City. Then the barriers perceived by society in using QRIS include network disturbances or signals on customer providers, disruptions on customer mobile banking, the ability of customer smartphone technologies that are still less advanced and QR codes that are less clearly read.

Keyword: *Perceived ease of use, Security, Customer Satisfaction, QRIS user*