

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Wonogiri. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan format statistik deskriptif. Pengambilan sampel ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang dinilai mewakili populasi dengan analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan SPSS 20. Berdasarkan pengujian didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* di Kabupaten Wonogiri.

Kata kunci: Persepsi kemudahan, Persepsi kepercayaan, Persepsi kualitas layanan, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of perceived service quality, trust and convenience on consumer satisfaction. The population in this research is the people of Wonogiri Regency. This research uses a quantitative approach method with descriptive statistical format. This sampling used nonprobability sampling with purposive sampling technique. This research uses primary and secondary data. The data collection technique for this research uses a questionnaire distributed to 100 respondents who are considered representative of the population. The data analysis used is multiple linear regression with SPSS 20. Based on the tests obtained, the research results show that the variables of perception of service quality, trust and convenience have a significant effect on user satisfaction of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in Wonogiri Regency.

Keywords: *Perception of convenience, Perception of trust, Perception of service quality, User Satisfaction.*