

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	5
I.3. Tujuan Penelitian .....	7
I.4. Kerangka Penelitian .....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	9
II.1 Kondisi Umum Objek Penelitian.....	9
II.2. Landasan Teori .....	11
II.2.1 Persepsi Kepuasan Pengguna.....	11
II.2.2. Persepsi Kualitas Layanan .....	13
II.2.3 Persepsi Kepercayaan.....	13
II.2.4 Persepsi Kemudahan .....	15
II.3. Tinjauan Pustaka.....	16
II.4. Hipotesis .....	20
II.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna .....	20
II.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna .....	20
II.4.3 Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna .....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
III.1. Desain Penelitian .....	22
III.2. Jenis dan Sumber Data .....	22

III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	22
III.3.1 Data Primer .....	22
III.3.1 Data Sekunder .....	22
III.4. Populasi dan Sampel .....	23
III.5. Definisi Operasional Variabel .....	24
III.5.1 Kualitas Layanan .....	25
III.5.2 Kepercayaan.....	26
III.5.3. Kemudahan .....	26
III.5.4. Kepuasan.....	28
III.6. Metode Analisis Data .....	29
III.6.1 Analisis Deskriptif .....	29
III.6.2 Uji Kualitas Data .....	29
III.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	30
III.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
III.7.1. Uji Hipotesis .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
IV.1 Analisis Deskriptif .....	33
IV.1.1. Analisis Deskriptif Responden .....	33
IV.1.2 Hasil Deskriptif Data Variabel .....	37
IV.1.3. Hasil Jawaban Responden .....	38
IV.2. Hasil Uji Kualitas Data .....	41
IV.2.1. Uji Validitas.....	41
IV.2.2. Uji Reliabilitas .....	42
IV.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
IV.3.1. Uji Normalitas .....	43
IV.3.2. Uji Multikolinearitas.....	44
IV.3.3. Uji Heteroskidastistas .....	45
IV.4 Analisis Regresi Berganda.....	46
IV.5. Hasil Uji Hipotesis.....	48
IV.5.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
IV.5.2 Uji T.....	48
IV.6 Pembahasan .....	50

IV.6.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Sistem Pembayaran Non-Tunai QRIS .....	50
IV.6.2. Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Sistem Pembayaran Non-Tunai QRIS .....	50
IV.6.3. Kemudahan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Sistem Pembayaran Non-Tunai QRIS .....	51
BAB V PENUTUP.....	52
V.1. Kesimpulan.....	52
V.2. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Evolusi Sistem Pembayaran .....	1
Gambar 1.2 Data Pengguna QRIS Solo Raya.....	3
Gambar 1.3 Kerangka Penelitian .....	8
Gambar 4.1 Grafik Normalitas P-P Plot .....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Karakteristik UNGGUL .....	10
Tabel 2.2 Tinjauan Pustaka Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Rumus Sampel.....	23
Tabel 3.2 Skor Setiap Item.....	24
Tabel 3.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	25
Tabel 3.4 Indikator Kualitas Layanan .....	25
Tabel 3.5 Dimensi Kepercayaan .....	26
Tabel 3.6 Indikator Kepercayaan .....	26
Tabel 3.7 Dimensi Kemudahan.....	27
Tabel 3.8 Indikator Kemudahan.....	27
Tabel 3.9 Dimensi Kepuasan .....	28
Tabel 3.10 Indikator Kepuasan .....	28
Tabel 3.11 Kriteria Uji Validitas.....	29
Tabel 3.12 Kriteria Uji Reabilitas .....	30
Tabel 3.13 Rumus Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
Tabel 3.14 Uji Probabilitas .....	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 4.2 Usia Responden.....	33
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	34

Tabel 4.4 Kecamatan Responden .....	35
Tabel 4.5 Frekuensi Transaksi Responden.....	36
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian .....	37
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban dari Variabel Kualitas Layanan .....	38
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban dari Variabel Kepercayaan .....	39
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban dari Variabel Kemudahan.....	39
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban dari Variabel Kepuasan .....	40
Tabel 4.11 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.13 Hasil Kolmogorov-Smirnov.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier .....	46
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi .....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	49

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Tabulasi Data Uji Coba Skala .....	58
Lampiran 2. Kuesioner.....	72
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	74