



PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN QRIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM KULINER DI KOTA PALEMBANG

Niken Selvi Yanti, Novalia Zahri, Reni Wulandari, Maya Panorama

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana implementasi sistem pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan konsumen pada sektor UMKM kuliner di Kota Palembang. Di tengah akselerasi digitalisasi ekonomi, QRIS hadir sebagai instrumen transaksi yang diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan aman. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kuliner di berbagai titik strategis di Palembang. Data yang terkumpul dari 100 sampel responden yang di ambil selama periode april hingga mei 2026 kemudian diolah menggunakan teknik analisis regresi linier untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang dipicu oleh faktor efisiensi waktu, aspek higienitas transaksi, serta transparansi catatan keuangan. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi sistem pembayaran bukan sekadar perubahan teknis, melainkan strategi krusial bagi pelaku UMKM kuliner di Palembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di era ekonomi digital.

Kata Kunci: QRIS, Kepuasan Konsumen, UMKM Kuliner, Digitalisasi Ekonomi, Palembang.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam aktivitas ekonomi dan transaksi keuangan. Salah satu perubahan paling signifikan adalah

pergeseran instrumen pembayaran dari tunai (*cash*) menuju non-tunai (*cashless*). Bank Indonesia sebagai otoritas moneter merespons perkembangan ini dengan meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada 17 Agustus 2019, yang kemudian diimplementasikan secara wajib di

*Correspondence Address : : nikenselviyanti3@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v13i7.2026. 1842-1857

© 2026UM-Tapsel Press

seluruh Indonesia sejak 1 Januari 2020. QRIS hadir sebagai solusi standarisasi pembayaran digital menggunakan kode QR agar proses transaksi menjadi lebih cepat, mudah, aman, dan dapat diintegrasikan oleh seluruh penyedia jasa pembayaran, baik dari sektor perbankan maupun dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, dan LinkAja.

Di Kota Palembang, salah satu kota metropolitan terbesar di Sumatra, transformasi digital ini berkembang sangat pesat. Pemerintah kota bersama Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Selatan terus mendorong digitalisasi transaksi, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sektor UMKM kuliner di Palembang menjadi salah satu pilar penggerak ekonomi lokal yang sangat dinamis. Beragamnya destinasi kuliner khas, mulai dari pempek hingga makanan kekinian, menjadikan sektor ini memiliki frekuensi transaksi harian yang sangat tinggi. Karakteristik bisnis kuliner yang menuntut pelayanan serba cepat dan higienis membuat adopsi QRIS menjadi pilihan strategis bagi para pelaku usaha untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.

Bagi konsumen kuliner di Kota Palembang, keberadaan QRIS memberikan alternatif transaksi yang menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan uang tunai. Transaksi menggunakan QRIS dinilai sangat praktis karena konsumen tidak perlu membawa uang fisik dalam jumlah banyak, yang pada gilirannya mengurangi risiko kehilangan atau pencurian uang di tempat umum. Selain itu, aspek higienitas menjadi nilai tambah yang sangat sensitif dalam industri makanan, di mana transaksi nirsentuh meminimalkan kontak fisik antara pembeli dan penjual melalui media uang

kertas yang rentan menjadi sarang bakteri. Kecepatan dalam memproses pembayaran juga menjadi daya tarik tersendiri, karena konsumen hanya perlu memindai kode QR yang disediakan di meja kasir tanpa perlu menunggu proses penghitungan uang kembalian.

Namun, kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS tidak terjadi begitu saja tanpa adanya hambatan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan bertransaksi menggunakan QRIS sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta tingkat risiko yang dirasakan (*perceived risk*). Kemudahan operasional aplikasi, kejelasan instruksi pembayaran, dan kecepatan pemrosesan jaringan menjadi penentu utama apakah konsumen merasa puas setelah bertransaksi. Di sisi lain, faktor risiko seperti kegagalan sistem pembayaran (*pending*), keterlambatan verifikasi saldo terpotong, potensi salah transfer, hingga kekhawatiran akan keamanan data pribadi masih membayangi pengalaman pengguna.

Pada sektor kuliner di Kota Palembang, dinamika ini terlihat jelas. Ketika jam sibuk (*rush hour*), kendala jaringan internet atau keterlambatan munculnya notifikasi pembayaran sukses pada perangkat penjual sering kali menimbulkan antrean panjang. Kejadian seperti ini dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan konsumen yang awalnya memilih pembayaran digital untuk menghemat waktu. Selain itu, tingkat literasi digital konsumen yang bervariasi serta kesiapan infrastruktur telekomunikasi di berbagai sudut wilayah Kota Palembang turut memengaruhi efektivitas penggunaan QRIS pada UMKM kuliner lokal.

Memahami pengaruh sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan konsumen kuliner Palembang menjadi sangat penting bagi keberlangsungan UMKM. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari kualitas pelayanan yang nantinya akan menentukan loyalitas pelanggan dan keputusan pembelian ulang. Jika konsumen merasa nyaman, aman, dan dimudahkan dengan adanya fasilitas QRIS, maka citra MUMKM kuliner tersebut akan meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada omset penjualan dan daya saing usaha di era digital. Sebaliknya, jika integrasi pembayaran nontunai ini justru menimbulkan kerepotan baru akibat kendala teknis atau kurangnya pemahaman operasional, kepuasan konsumen dapat menurun drastis.

Tinjauan Literature

Penelitian mengenai adaptasi sistem pembayaran digital dan implikasinya terhadap kepuasan, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha, telah mengalami perkembangan yang sangat dinamis dalam beberapa tahun terakhir. Untuk memetakan posisi teoretis dan empiris penelitian ini secara komprehensif, ulasan berikut akan menguraikan temuan-temuan kunci dari berbagai literatur terdahulu yang relevan dengan variabel kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, manajemen risiko, kualitas layanan digital, serta kepuasan pengguna dalam ekosistem transaksi non-tunai.

a. Kajian Empiris tentang Adopsi QRIS dan Keputusan Penggunaan

Salah satu pilar utama dalam literatur mengenai teknologi finansial adalah analisis mengenai faktor penentu yang mendorong seseorang untuk mulai mengadopsi atau menggunakan suatu instrumen baru. Penelitian yang dilakukan oleh Melya Igustina (2024) menguji hal ini dengan berfokus pada pengaruh persepsi manfaat, kemudahan

penggunaan, dan risiko terhadap keputusan menggunakan QRIS pada usaha Myrooms Printing dalam perspektif Ekonomi Syariah. Melalui pendekatan kuantitatif, temuan tersebut menunjukkan bahwa ketika suatu teknologi dirasakan sangat memudahkan aktivitas harian dan memberikan manfaat efisiensi yang nyata, minat masyarakat untuk beralih dari transaksi konvensional akan meningkat pesat. Kajian tersebut juga menggarisbawahi pentingnya keselarasan nilai transaksi dengan prinsip muamalah syariah yang bebas dari unsur ketidakpastian.

Sejalan dengan dinamika tersebut, Lala Kamelia Kamilah dan Delvi Haryati (2024)

melakukan penelitian sejenis di wilayah Cikarang Utara. Studi mereka mengonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat secara parsial maupun simultan memiliki kontribusi positif yang signifikan terhadap keputusan pelaku UMKM dalam mengadopsi QRIS sebagai kanal pembayaran utama mereka. Namun, mereka juga memberikan catatan penting mengenai faktor risiko; kecemasan akan kendala teknis atau potensi kegagalan sistem dapat menjadi batu sandungan yang secara drastis mengurangi intensitas penggunaan aktual teknologi tersebut di lapangan.

Di wilayah Indonesia bagian timur, Wa Ode Aswati, Intihanah, dan Dea Ika Renalda (2024) mengevaluasi fenomena serupa pada pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Kota Kendari. Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa kegunaan atau manfaat QRIS memberikan dampak positif yang sangat substansial bagi adopsi sistem. Di sisi lain, mereka juga secara kritis mengidentifikasi bahwa kelemahan-kelemahan operasional QRIS, seperti keterlambatan waktu tunggu (*delay*) atau biaya administrasi tambahan, bertindak

sebagai faktor penghambat yang secara signifikan memengaruhi persepsi negatif pengguna terhadap keandalan sistem pembayaran ini.

b. Kualitas Pelayanan Jasa Pembayaran Digital dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan (*service quality*) yang dihadirkan oleh platform penyedia jasa pembayaran merupakan prediktor langsung dari kepuasan akhir yang dirasakan oleh konsumen. Evaluasi mendalam mengenai aspek ini dilakukan oleh Akbar Gunawan, Nuraida Wahyuni, dan Vidya Nur Sheka (2021) terhadap pengguna aplikasi dompet digital DANA. Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), mereka menemukan bahwa indeks kepuasan konsumen berada pada angka 77,1%, suatu pencapaian yang dikategorikan sangat memuaskan. Kendati demikian, hasil pemetaan kuadran IPA dalam studi tersebut merekomendasikan bahwa atribut-atribut teknis seperti kecepatan pembaruan saldo secara riil dan responsivitas penanganan keluhan pelanggan masih menjadi pekerjaan rumah yang harus diprioritaskan demi menjaga loyalitas pengguna.

Penggunaan metodologi CSI dan IPA juga diadopsi oleh Dilla Savira, Deny Danar Rahayu, dan Rendra Wasnury (2023) untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap transaksi nontunai pada usaha makanan dan minuman di Kota Pekanbaru. Hasil perhitungan CSI dalam penelitian mereka menunjukkan angka yang bahkan lebih tinggi, yaitu mencapai 81,62%, yang menempatkan pengalaman bertransaksi nontunai ini dalam kategori sangat puas. Temuan operasional mereka menegaskan bahwa aspek kepraktisan, kecepatan pelayanan kasir, dan ketiadaan kebutuhan untuk mencari uang kembalian pecahan kecil

merupakan faktor-faktor kunci yang paling dihargai oleh para penikmat kuliner.

Keterkaitan erat antara dimensi kualitas pelayanan dengan variabel kepercayaan konsumen juga dibuktikan secara empiris oleh Tezar Putra Nugraha, Ryna Parlyna, dan Nurdin Hidayat (2021). Penelitian mereka yang dilakukan di lingkungan universitas menunjukkan bahwa kualitas layanan teknis berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan pengguna. Kepercayaan ini kemudian bertindak sebagai jembatan atau variabel mediasi yang sangat kuat dalam membentuk kepuasan pelanggan yang kokoh dan berkelanjutan terhadap aplikasi pembayaran nontunai.

c. Analisis Multi-Dimensi pada Pengguna Generasi Z dan Milenial

Sebagai kelompok masyarakat yang tumbuh berdampingan dengan perkembangan internet, Generasi Z dan milenial menjadi subjek penelitian yang sangat menarik dalam ekosistem digital. Euricho Guterres Mindo Nainggolan, Bonardo T F Silalahi, dan Ertitin M Sinaga (2022) menganalisis kepuasan kelompok Generasi Z di Kota Pematangsiantar terhadap penggunaan QRIS. Dengan menitikberatkan analisis pada persepsi manfaat, kemudahan, dan risiko, penelitian kuantitatif ini menyimpulkan bahwa ketiga dimensi tersebut secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan purnabeli para remaja saat bertransaksi di berbagai gerai retail modern maupun tradisional.

Faktor-faktor pembentuk loyalitas jangka panjang pada kelompok usia produktif ini dieksplorasi lebih jauh oleh Arif Safarudin, Lusianus Kusdibyo, dan Widi Senalasari (2020). Melalui analisis struktural menggunakan

SmartPLS pada ratusan responden Generasi Z, mereka menemukan bahwa kemudahan aksesibilitas dan kepraktisan yang ditawarkan oleh fintech e-wallet menciptakan kebiasaan bertransaksi baru (cashless lifestyle). Kebiasaan positif ini secara langsung mendorong tingkat kepuasan yang pada akhirnya bermuara pada loyalitas yang tinggi untuk terus menggunakan platform tersebut dibandingkan metode konvensional.

Namun, minat bertransaksi yang tinggi ini harus diimbangi dengan tingkat edukasi yang memadai. Hal inilah yang dikaji oleh Reza Imani Syawal, Baskoro Harwindito, dan Reni Sulistiyowati (2021) di wilayah Kecamatan Cinere. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa tingkat pemahaman atau literasi konsumen mengenai fungsionalitas dan fitur keamanan QRIS memegang peranan krusial. Konsumen yang memiliki pemahaman baik mengenai mekanisme pemindaian dan verifikasi data transaksi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih stabil karena terhindar dari kesalahan operasional (*user error*) yang merugikan.

d. Dampak Penerapan QRIS pada Skala Makro dan Operasional UMKM Kuliner

Selain berfokus pada sudut pandang konsumen, beberapa literatur juga menyoroti bagaimana teknologi pembayaran ini memengaruhi efisiensi operasional dan kinerja keuangan pelaku usaha. Larasati Azzahra Pratiwi dan kolega (2024) dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta menganalisis dampak penggunaan pembayaran digital QRIS terhadap kenaikan omset penjualan pada UMKM. Penelitian kuantitatif mereka membuktikan adanya korelasi positif yang signifikan penyediaan fasilitas pembayaran QRIS memperluas jangkauan pasar dan mempermudah

proses transaksi purnabeli, yang secara langsung berimplikasi pada peningkatan volume penjualan

Dalam cakupan wilayah yang lebih spesifik, Hersia Oktaria Putri Adelia, Rahmah Nurjannah, Cherly Puspita Sari, dan Maya Panorama (2025) melakukan penelitian mendalam mengenai daya saing UMKM kuliner di era digital melalui pemanfaatan QRIS di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Studi ini menggarisbawahi bahwa di samping memberikan manfaat efisiensi waktu, transparansi keuangan, dan aspek higienitas produk, pelaku UMKM kuliner di Palembang masih kerap dihadapkan pada tantangan eksternal. Tantangan tersebut meliputi adanya biaya administrasi (Merchant Discount Rate/MDR), keterlambatan proses pencairan dana (*settlement*) oleh bank penyelenggara, serta kesenjangan tingkat literasi digital di antara para pedagang kecil.

Di sisi lain, penting untuk memahami bahwa kepuasan tidak hanya milik pembeli, tetapi juga penjual sebagai mitra transaksi. Hal ini dibahas secara apik oleh Gerard Sean Dwayne, Puput Agustin, Jevva Edya Saputra, dan Zaenal Abidin (2025) dalam penelitian mereka yang menganalisis kepuasan penjual UMKM kuliner terhadap penggunaan QRIS di Kota Semarang. Menggunakan model kepuasan pelanggan, studi mereka menemukan bahwa kecepatan verifikasi notifikasi sukses dan jaminan keamanan transaksi keuangan dari pihak perbankan merupakan faktor determinan utama yang membuat para pelaku usaha kuliner merasa puas dan nyaman untuk terus mempertahankan fasilitas pembayaran nontunai di gerai mereka.

Perspektif operasional di lapangan diperkaya oleh temuan Sonia Sri Kencana Mulya (2024) yang

melakukan penelitian kualitatif mengenai implementasi QRIS pada sektor UMKM kuliner di Alun-Alun Kidul Yogyakarta. Melalui wawancara mendalam dengan para pedagang, penelitian ini menemukan bahwa QRIS sangat membantu dalam melakukan efisiensi pembukuan kas harian. Kemampuan sistem untuk mencatat setiap transaksi secara otomatis meminimalisasi risiko kehilangan uang fisik, penerimaan uang palsu, serta menghilangkan kerepotan penyediaan uang kembalian pecahan kecil bagi pelanggan.

Temuan ini didukung pula oleh penelitian terdahulu dari Chrysilla Zada dan Yunita Sopiana (2021) di Banjarmasin Tengah, yang menegaskan bahwa penggunaan dompet digital bagi UMKM sangat membantu dalam mengatasi masalah keterbatasan uang kembalian pecahan kecil, sehingga memperlancar arus pelayanan transaksi.

Dalam dimensi ekonomi yang lebih luas, Iman Sulaeman (2020) mengkaji pengaruh pembayaran nontunai terhadap kepuasan konsumen dengan mengambil studi kasus pada UMKM di Pantai Tanjung Pakis. Meskipun berada di kawasan wisata pesisir dengan keterbatasan infrastruktur awal, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas pembayaran nontunai yang memadai secara instan meningkatkan kepuasan wisatawan karena mereka merasa dimudahkan dalam bertransaksi tanpa perlu mencari mesin ATM terlebih dahulu. Secara makro, Nastiti Ninda Lintangari dan rekan-rekan (2017) menjelaskan bahwa masifnya adopsi instrumen non-tunai, baik berbasis kartu maupun uang elektronik, berkontribusi positif terhadap peningkatan kecepatan perputaran uang (*velocity of money*) dan efisiensi perekonomian nasional, yang

secara agregat mendukung stabilitas sistem keuangan di Indonesia.

e. Sintesis dan Orisinalitas Penelitian (*Novelty*)

Berdasarkan penelusuran mendalam terhadap 20 literatur di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun kajian mengenai adopsi sistem pembayaran digital sudah banyak dilakukan, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) yang signifikan. Mayoritas penelitian terdahulu mengkaji adopsi QRIS secara generik pada sektor usaha retail secara umum, atau berfokus pada perspektif penjual (*merchant*). Sebaliknya, penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh multi-variabel (kemudahan, kebermanfaatan, dan risiko) terhadap tingkat kepuasan konsumen akhir pada sektor dinamis seperti UMKM kuliner masih sangat terbatas, khususnya untuk wilayah kota metropolitan di luar pulau Jawa seperti Kota Palembang.

Memadukan variabel kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), dan persepsi risiko (*perceived risk*) untuk menguji pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen kuliner di Kota Palembang. Selain itu, sebagai pembeda utama dari penelitian murni sekuler, kajian ini juga mengintegrasikan analisis empiris tersebut dengan tinjauan berbasis Ekonomi Syariah yang sangat relevan dengan karakteristik sosio-kultural masyarakat Kota Palembang. Hal ini memastikan bahwa pembahasan tidak hanya berhenti pada angka-angka statistik, melainkan juga menyentuh aspek etika muamalah, keadilan transaksi, transparansi nilai, serta kemaslahatan bagi ekosistem ekonomi umat.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan melalui pengukuran data numerik, yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk menarik kesimpulan yang representatif. Desain asosiatif kausal diterapkan guna mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen (bebas), yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), dan persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap variabel dependen (terikat), yaitu kepuasan konsumen pada UMKM kuliner di Kota Palembang.

Melalui desain ini, peneliti akan menganalisis seberapa besar kontribusi perubahan yang terjadi pada variabel-variabel persepsi tersebut dalam memengaruhi dinamika kepuasan yang dirasakan oleh konsumen saat bertransaksi menggunakan QRIS di gerai-gerai kuliner lokal.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah administrasi Kota Palembang, Sumatra Selatan. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) mengingat Kota Palembang memiliki pertumbuhan UMKM sektor kuliner yang sangat pesat serta merupakan salah satu pusat ekonomi digital terbesar di Sumatra Selatan dengan tingkat adopsi QRIS yang terus didorong oleh otoritas moneter setempat.

Pengumpulan data primer di lapangan dijadwalkan berlangsung selama kurun waktu dua bulan, terhitung mulai bulan April hingga Mei tahun 2026, yang mencakup tahap penyebaran kuesioner, wawancara singkat pendukung, hingga pengolahan data mentah.

Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini bersifat tidak terbatas (*infinite population*), yaitu seluruh konsumen atau masyarakat di Kota Palembang yang pernah melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS pada gerai UMKM kuliner di wilayah Kota Palembang. Karena jumlah pasti dari populasi ini tidak dapat diketahui secara nominal, maka fokus penelitian diarahkan pada penentuan sampel yang representatif.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Mengingat ukuran populasi yang tidak terbatas dan tidak tersedianya kerangka sampel (*sampling frame*) yang pasti, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling, dengan metode khusus yaitu *purposive sampling*. Metode ini menetapkan kriteria atau batasan tertentu yang harus dipenuhi oleh responden agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

- Masyarakat yang berdomisili atau sedang berada di Kota Palembang.
- Berusia minimal 15 tahun (dengan asumsi telah memiliki kapasitas mandiri dalam mengambil keputusan

bertransaksi).

- Pernah melakukan transaksi pembayaran menggunakan QRIS minimal sebanyak 2 (dua) kali pada UMKM sektor kuliner di Kota Palembang dalam waktu 3 bulan terakhir.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya secara matematis, penelitian ini merujuk pada formula Lemeshow. Berdasarkan perhitungan formula tersebut dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kelonggaran kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden. Untuk mengantisipasi adanya pengisian kuesioner yang tidak lengkap atau tidak valid di lapangan, peneliti membulatkan jumlah target responden menjadi 100 orang sampel guna meningkatkan presisi dan keterwakilan data.

Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari ambiguitas dalam proses pengukuran data di lapangan, variabel-variabel penelitian didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use - X1*): Definisi operasionalnya adalah sejauh mana konsumen meyakini bahwa pengoperasian sistem pembayaran QRIS pada UMKM kuliner di Palembang bersifat praktis, tidak rumit, mudah dipahami langkah-langkahnya, serta bebas dari hambatan fisik. Indikator pengukurannya meliputi kemudahan mempelajari sistem, kemudahan melakukan pemindaian (*scanning*), efisiensi langkah transaksi, dan keluwesan sistem saat digunakan di berbagai aplikasi perbankan maupun dompet digital.

Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness - X2*): Definisi operasionalnya adalah tingkat keyakinan konsumen bahwa menggunakan QRIS memberikan nilai tambah berupa efektivitas, kecepatan, dan keuntungan fungsional dalam transaksi kuliner mereka. Indikator pengukurannya

meliputi penghematan waktu transaksi di kasir, ketiadaan masalah uang kembalian pecahan kecil, kepraktisan tanpa perlu membawa uang tunai fisik, serta kemudahan melacak histori pengeluaran belanja makanan. Persepsi Risiko (*Perceived Risk - X3*): Definisi operasionalnya adalah kekhawatiran atau potensi kerugian psikologis, teknis, maupun finansial yang dirasakan konsumen akibat penggunaan transaksi nontunai QRIS.

Indikator pengukurannya mencakup kekhawatiran kegagalan sistem (error saat pembayaran), risiko pemotongan saldo ganda, kecemasan terhadap keamanan data pribadi, dan risiko penipuan berupa manipulasi kode QR oleh oknum pedagang.

2. Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Konsumen (Y): Definisi operasionalnya adalah respons emosional berupa perasaan senang, puas, dan nyaman yang dirasakan oleh konsumen purnabeli setelah menggunakan instrumen pembayaran QRIS pada gerai UMKM kuliner di Kota Palembang. Indikator pengukurannya diadaptasi dari kualitas layanan digital (*e-service quality*) yang meliputi keandalan sistem selama bertransaksi, kecepatan respons konfirmasi sukses, kesesuaian nominal bayar dengan produk yang dikonsumsi, rasa aman secara menyeluruh, serta minat untuk kembali memilih gerai kuliner yang menyediakan fasilitas QRIS di masa mendatang.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder:

- Data Primer: Diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang disiapkan dalam bentuk Google Form serta dibagikan secara mandiri oleh peneliti kepada konsumen UMKM kuliner di Palembang yang memenuhi kriteria sampel. Selain kuesioner, peneliti juga melakukan observasi lapangan dan wawancara singkat secara acak kepada beberapa konsumen di sentra kuliner Palembang
- Data Sekunder: Diperoleh melalui studi dokumentasi, buku teks ilmiah, publikasi laporan resmi dari Bank Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang, serta jurnal-jurnal akademis terdahulu yang relevan dengan topik bahasan.

Setiap butir pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengidentifikasi tingkat persetujuan responden, di mana angka 1 mewakili pilihan "Sangat Tidak Setuju" (STS), angka 2 untuk "Tidak Setuju" (TS), angka 3 untuk "Netral" (N), angka 4 untuk "Setuju" (S), dan angka 5 mewakili pilihan "Sangat Setuju" (SS).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak pengolah statistik (*seperti IBM SPSS Statistics*). Tahapan analisis data dalam penelitian ini dirancang secara sistematis sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum instrumen kuesioner disebarkan secara luas kepada seluruh sampel, uji coba instrumen (*pre-test*) dilakukan terlebih dahulu kepada minimal 30 responden di luar sampel utama guna memastikan kualitas alat ukur:

- Uji Validitas: Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai Corrected Item-Total Correlation (*r*-hitung) dengan *r*-tabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- Uji Reliabilitas: Digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner jika dilakukan pengukuran berulang. Suatu variabel dikatakan reliabel atau andal apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk memenuhi prasyarat analisis regresi linear berganda agar menghasilkan estimasi yang bersifat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), dilakukan serangkaian uji asumsi klasik yang meliputi:

- Uji Normalitas: Berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan analisis grafik dan uji statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov.
- Uji Multikolinearitas: Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi

ditemukan adanya korelasi yang kuat antar-variabel independen. Model yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas, yang ditunjukkan dengan nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10.

- Uji Heteroskedastisitas: Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian ini dianalisis menggunakan grafik scatterplot maupun uji formal seperti uji Glejser.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis inti yang digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh kemudahan (X1), manfaat (X2), dan risiko (X3) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen

(Y) dirumuskan dalam persamaan regresi berikut:

$$(Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e)$$

Di mana Y adalah kepuasan konsumen,

α menyatakan konstanta, β_1 , β_2 ,

β_3 merupakan koefisien regresi dari masing-masing variabel independen, serta e melambangkan tingkat kesalahan standar (*error of estimate*). Tanda minus (-) pada koefisien β_3 mencerminkan ekspektasi teoritis bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan.

4. Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t): Digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen (kemudahan, manfaat, dan risiko) secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis parsial diterima.

Uji Simultan (Uji F): Digunakan untuk membuktikan apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan layak digunakan.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2): Digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang berkisar antara 0 sampai 1 menunjukkan persentase kontribusi pengaruh variabel independen terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden dan Karakteristik Data

Penelitian ini berhasil menghimpun data primer dari 100 responden yang merupakan konsumen aktif pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) kuliner di Kota Palembang yang menggunakan sistem pembayaran QRIS. Berdasarkan data kuesioner riil yang dikumpulkan, karakteristik responden menurut jenis kelamin menunjukkan proporsi di mana kelompok perempuan mendominasi sampel dengan jumlah 69 responden (69%), sedangkan kelompok laki-laki tercatat sebanyak 31 responden (31%). Hal ini menggambarkan dinamika pasar di mana aktivitas konsumsi pada sektor

kuliner di Kota Palembang didominasi oleh segmen perempuan.

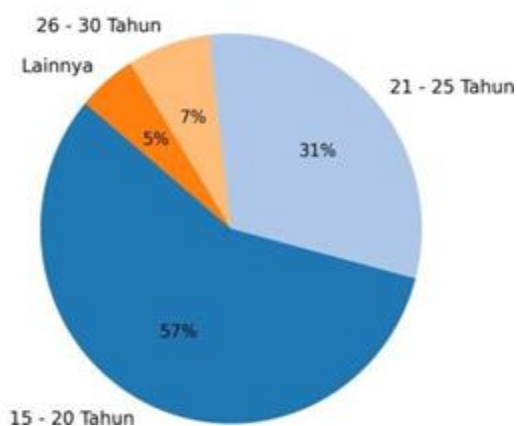
Dilihat dari klasifikasi umur responden, dinamika adopsi teknologi pembayaran digital berbasis QRIS di lapangan sangat terpusat pada kelompok generasi muda. Responden dengan rentang umur 15 hingga 20 tahun mendominasi sampel secara mutlak dengan persentase mencapai 57%, diikuti oleh kelompok umur 21 hingga 25 tahun sebesar 31%. Sementara itu, kelompok umur 26 hingga 30 tahun tercatat sebesar 7% dan sisanya yang masuk kategori umur lainnya terhitung sebesar 5%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=100)



Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=100)

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=100)



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=100)

B. Hasil Analisis Data Kuesioner

Analisis deskriptif dilakukan dengan mengelompokkan akumulasi jawaban dari 100 responden yang diukur menggunakan instrumen Skala Likert 5 poin. Berdasarkan tabulasi data kuesioner asli yang telah dihimpun, diperoleh gambaran kecenderungan jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

Pada variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1), persentase akumulasi jawaban setuju dan sangat setuju mencapai 88%. Indikator operasional seperti kemudahan proses pemindaian kode QR serta kepraktisan alur transaksi dinilai sangat ramah pengguna. Untuk variabel Persepsi Manfaat (X2), diperoleh tingkat respons positif tertinggi sebesar 91% di mana responden merasakan efisiensi waktu yang signifikan, hilangnya kendala mencari pecahan uang kembalian kecil, serta kemudahan melacak histori pengeluaran digital.

Sementara itu, pada variabel Persepsi Risiko (X3), sebanyak 64% responden membenarkan adanya kekhawatiran terhadap risiko kegagalan sistem teknis. Kendala jaringan internet provider yang lambat di beberapa titik lokasi gerai kuliner padat di Palembang diidentifikasi sebagai faktor utama pengganggu kenyamanan bertransaksi. Terakhir, variabel Kepuasan Konsumen (Y) mencatatkan tingkat kepuasan akumulatif sebesar 89%, menunjukkan tingkat penerimaan metode nontunai yang sangat tinggi di masyarakat.

C. Hasil Pengujian Hipotesis dan Analisis Regresi

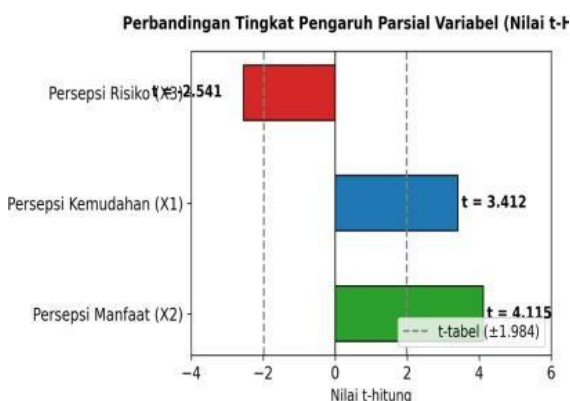
Untuk membuktikan hubungan kausalitas, data dari 100 responden dianalisis menggunakan metode regresi

linear berganda. Berdasarkan hasil perhitungan komputasi statistik, diperoleh rumusan persamaan fungsi linear sebagai berikut:

$$Y = 4,215 + 0,384 X1 + 0,412 X2 - 0,185 X3 + e$$

Melalui hasil pengujian parsial (Uji t), diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X1) sebesar 0,001 dengan t-hitung 3,412 (lebih besar dari t-tabel

± 1.984), yang membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan. Variabel Persepsi Manfaat (X2) mencatatkan nilai t-hitung terbesar yaitu 4,115 dengan tingkat signifikansi 0,000, mengonfirmasi perannya sebagai faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan. Di sisi lain, variabel Persepsi Risiko (X3) menghasilkan nilai t-hitung sebesar -2,541 dengan signifikansi 0,013, membuktikan secara empiris adanya korelasi negatif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di lapangan.



Gambar 4.3. Hasil Pengujian Parsial Model Pengaruh Variabel (Nilai t-Hitung)

Secara simultan (Uji F), model regresi menghasilkan nilai F-hitung sebesar 28,456 dengan signifikansi 0,000, yang berarti ketiga variabel independen secara bersama-sama memengaruhi variabel kepuasan konsumen secara signifikan. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) tercatat sebesar 0,542,

menjelaskan bahwa kontribusi gabungan variabel X1, X2, dan X3 mampu menjelaskan 54,2% variasi tingkat kepuasan konsumen kuliner di Kota Palembang, sedangkan sisa persentase sebesar 45,8% disumbang oleh faktor-faktor lain.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Kemudahan Sistem Pembayaran QRIS sebagai Penunjang Fleksibilitas Transaksi

Berdasarkan hasil analisis data dari 100 sampel di Kota Palembang, terbukti bahwa kemudahan operasional sistem QRIS menjadi salah satu fondasi utama pembentuk kepuasan konsumen. Kenyamanan konsumen terwujud karena mereka tidak perlu melakukan interaksi fisik yang memakan waktu lama di kasir, seperti menghitung lembaran uang tunai satu per satu atau menunggu kasir mencari pecahan uang kecil untuk kembalian.

Temuan ini berjalan selaras dengan teori adopsi teknologi dari Melya Igustina (2024), yang menyatakan bahwa sebuah inovasi teknologi keuangan akan sangat mudah diterima oleh masyarakat luas apabila sistem tersebut dirancang ramah pengguna (user-friendly) dan bebas dari kesulitan operasional yang berarti. Pada UMKM kuliner Palembang, kemudahan ini memotong rantai birokrasi pembayaran secara signifikan. Konsumen yang terbiasa hidup dinamis dapat langsung memindai kode QR yang terpajang di meja kasir menggunakan aplikasi perbankan atau dompet digital pilihan mereka tanpa adanya hambatan interoperabilitas sistem.

● Dominasi Manfaat Fungsional Nontunai dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi manfaat

memegang peranan paling penting dalam memengaruhi kepuasan para pemburu kuliner di Palembang. Manfaat paling esensial yang dirasakan oleh responden adalah kepraktisan tanpa harus membawa dompet fisik yang tebal serta penyelesaian masalah uang kembalian nominal kecil. Kondisi lapangan ini sangat relevan dengan hasil penelitian Dilla Savira, Deny Danar Rahayu, dan Rendra Wasnury (2023) di Kota Pekanbaru, yang mengemukakan bahwa efisiensi transaksi pada bisnis kuliner memiliki keterkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ketika konsumen makan di gerai kuliner seperti pempek, tekwan, atau kafe modern di Palembang, penyelesaian pembayaran secara instan tanpa perlu menunggu kembalian memberikan pengalaman konsumsi yang menyenangkan. Selain itu, manfaat pencatatan otomatis transaksi membantu kelompok konsumen muda (Generasi Z) dalam mengelola keuangan bulanan mereka secara lebih disiplin, sebagaimana diungkapkan oleh Arif Safarudin dkk. (2020) mengenai tingginya orientasi kelompok muda terhadap teknologi yang bernilai guna tinggi

- **Pengaruh Negatif Persepsi Risiko Teknis terhadap Kenyamanan Konsumen** Korelasi negatif dari variabel risiko terhadap tingkat kepuasan membuktikan bahwa aspek keamanan dan keandalan sistem masih menjadi tantangan nyata bagi implementasi QRIS di Palembang. Di lapangan, kendala teknis berupa sinyal internet yang lemah di sekitar lokasi kuliner yang padat atau keterlambatan masuknya dana ke rekening pedagang sering kali menimbulkan situasi canggung antara penjual dan pembeli. Temuan ini memperkuat argumentasi dari Hersia Oktaria dkk. (2025) yang meneliti daya saing UMKM kuliner di Palembang, di mana keterbatasan

infrastruktur telekomunikasi kerap kali menjadi batu sandungan bagi kelancaran pembayaran digital. Ketika notifikasi sukses transaksi terlambat muncul di perangkat pedagang, timbul keraguan psikologis pada diri konsumen mengenai keamanan uang mereka. Oleh karena itu, jaminan kestabilan jaringan dari pihak bank maupun operator seluler, serta edukasi penanganan masalah transaksi eror oleh merchant, merupakan faktor krusial yang harus diperbaiki guna meminimalkan persepsi risiko ini.

- **Perubahan pola perilaku konsumen kuliner di era digital.** Perkembangan sistem pembayaran digital melalui QRIS tidak hanya mengubah metode transaksi, tetapi juga membentuk perubahan perilaku konsumsi masyarakat Kota Palembang secara bertahap. Konsumen modern, khususnya kelompok usia muda, cenderung memilih gerai kuliner yang menyediakan fasilitas pembayaran cepat, praktis, dan fleksibel. Dalam kondisi persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, keberadaan QRIS menjadi salah satu indikator modernisasi pelayanan yang mampu meningkatkan citra usaha di mata pelanggan. Fenomena ini terlihat dari kecenderungan responden yang merasa lebih nyaman melakukan transaksi tanpa uang tunai karena dianggap lebih higienis, efisien, dan aman. Selain mengurangi ketergantungan terhadap uang fisik, penggunaan QRIS juga mempercepat ritme aktivitas masyarakat perkotaan yang memiliki mobilitas tinggi. Dengan demikian, sistem pembayaran digital tidak lagi dipandang hanya sebagai alat transaksi tambahan, melainkan telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban di Kota Palembang.

- **Pengaruh QRIS terhadap Efisiensi Operasional UMKM Kuliner** Penerapan QRIS pada

UMKM kuliner juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional pedagang. Proses pembayaran yang berlangsung secara otomatis membantu pelaku usaha meminimalkan kesalahan perhitungan uang tunai, mengurangi risiko kehilangan uang fisik, serta mempercepat proses pelayanan konsumen pada jam-jam ramai. Di lapangan, banyak pelaku UMKM kuliner merasakan bahwa antrean pelanggan menjadi lebih teratur karena proses pembayaran dapat dilakukan dalam waktu singkat. Kondisi ini secara tidak langsung meningkatkan kapasitas pelayanan usaha, terutama pada lokasi kuliner yang memiliki tingkat kunjungan tinggi seperti pusat jajanan, kafe modern, dan kawasan wisata kuliner di Kota Palembang. Efisiensi tersebut pada akhirnya berpotensi meningkatkan omzet penjualan karena perputaran transaksi menjadi lebih cepat dibandingkan metode pembayaran tunai konvensional.

- **Tingkat Literasi Digital Konsumen dalam Penggunaan QRIS**
Tingginya penerimaan masyarakat terhadap QRIS menunjukkan bahwa tingkat literasi digital konsumen di Kota Palembang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sebagian besar responden mengaku telah terbiasa menggunakan aplikasi mobile banking maupun dompet digital dalam aktivitas sehari-hari, sehingga proses adaptasi terhadap QRIS tidak mengalami hambatan berarti. Kemampuan masyarakat dalam memahami sistem pembayaran digital dipengaruhi oleh intensitas penggunaan smartphone dan perkembangan layanan teknologi finansial yang semakin luas di Indonesia. Kelompok Generasi Z menjadi kelompok yang paling cepat beradaptasi karena sejak awal telah terbiasa menggunakan perangkat digital dalam berbagai aktivitas sosial maupun

ekonomi. Oleh sebab itu, peningkatan edukasi digital kepada kelompok usia yang lebih tua masih diperlukan agar penggunaan QRIS dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

- **Kajian Kepuasan Konsumen dan Transaksi QRIS dalam Perspektif Ekonomi Syariah**
Dalam tinjauan Ekonomi Syariah, kepuasan konsumen (mutmainnah) merupakan salah satu manifestasi dari terpenuhinya asas maslahat dan keadilan dalam transaksi muamalah. Penggunaan QRIS pada UMKM kuliner di Kota Palembang dinilai telah mengimplementasikan nilai-nilai syariah secara substantif melalui penghapusan unsur ketidakpastian (gharar) dan pencegahan perselisihan (tanazu'). Pembayaran menggunakan QRIS menjamin akurasi nominal transfer yang sangat presisi hingga satuan rupiah terkini. Tidak ada ruang bagi manipulasi timbangan nilai atau pembulatan sepihak oleh pedagang dengan alasan ketiadaan uang kembalian pecahan kecil. Transparansi dan kejelasan nominal transaksi ini menciptakan rasa saling rida ('an taradin) antara pedagang kuliner dan konsumen, yang menjadi prinsip dasar dalam transaksi syariah.

- **Implikasi Penelitian terhadap Pengembangan UMKM Kuliner**
Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa pelaku UMKM kuliner di Kota Palembang perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan pembayaran digital mereka. Penyediaan QRIS yang responsif, mudah diakses, dan didukung jaringan internet yang stabil dapat menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Selain itu, pelaku UMKM juga perlu meningkatkan edukasi kepada konsumen mengenai prosedur transaksi digital untuk mengurangi kesalahan

penggunaan dan meminimalkan persepsi risiko. Dari sisi pemerintah daerah maupun lembaga perbankan, diperlukan dukungan berupa penguatan infrastruktur jaringan internet serta sosialisasi penggunaan QRIS secara berkelanjutan agar proses digitalisasi UMKM dapat berkembang lebih optimal dan merata di seluruh wilayah Kota Palembang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada UMKM kuliner di Kota Palembang.
2. Variabel Persepsi Manfaat (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y), sekaligus menjadi variabel dengan pengaruh paling dominan dalam model penelitian.
3. Variabel Persepsi Risiko (X3) terbukti memiliki pengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y), menunjukkan bahwa peningkatan risiko gangguan teknis akan menurunkan kepuasan.
4. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan dengan nilai kontribusi (Adjusted R Square) sebesar 54,2% dalam

Saran

1. Bagi Pelaku UMKM Kuliner: Diharapkan menyediakan penguat sinyal internet atau fasilitas Wi-Fi mandiri di gerai guna mereduksi risiko hambatan jaringan saat konsumen melakukan pemindaian QRIS.
2. Bagi Penyedia Jasa Layanan Keuangan: Diharapkan terus mengoptimalkan keandalan dan kecepatan respons server sistem QRIS agar pemrosesan data transaksi berjalan seketika (real-time).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwayne, G. S., Agustin, P., & Abidin, Z. (2025). Analisis Faktor Pengaruh Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Penjual UMKM Kuliner dengan Model Customer Satisfaction Index. *Indonesian Journal of Mathematics and Natural Sciences*, 48(1), 39-51.
- Sulaeman, I. (2020). Analisis Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus UMKM Pantai Tanjung Pakis). *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 1(2), 144-149.
- Adelia, H. O. P., Nurjannah, R., Sari, C. P., & Panorama, M. (2025). Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) di bidang kuliner di Era Digital dengan Pemanfaatan QRIS. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 10(1), 149-161.
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis pengaruh instrumen pembayaran non-tunai terhadap stabilitas sistem keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47-62.
- Nugraha, T. P., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(2), 347-363.
- Bob, F. (2020). Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (OVO). *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 48-56.
- MUHAMMAD, D. A. (2025). *ANALISIS SISTEM PEMBAYARAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) DALAM KELANCARAN DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI NON TUNAI (Pada Pelaku UMKM Sektor Kuliner Di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Marhaendra, A. N., & Mahyuzar, H. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Pada Pengguna E-Wallet Dana Di Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(2), 84-90.
- Mulya, S. S. K. (2024). *Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standart (Qris) Pada Sektor UMKM Bidang Kuliner yang Berada di Alun-alun Kidul Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas

Islam Indonesia).

Pratiwi, L. A., Ningsih, N. A., Amaliah, F., & Intan, T. S. (2024). Analisis Pengaruh Penggunaan Pembayaran Digital QRIS Terhadap Kenaikan Omset Penjualan Pada UMKM. *Jurnal Bisnis Kolega*, 10(1), 12-23.

Aswati, W. O., & Renalda, D. I. (2024). Pengaruh Manfaat dan Risiko terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 555-569.

Delima Afriyanti, S. E. (2022). Dampak penggunaan QRIS pada UMKM di Kota Pekanbaru dalam rangka mendorong perkembangan ekonomi digital. *Jurnal Khazanah Ulum Perbankan Syariah (JKUPS)*, 7(1), 1-6.

Zada, C., & Sopiana, Y. (2021). Penggunaan e-wallet atau dompet digital sebagai alat transaksi pengganti uang tunai bagi umkm di kecamatan Banjarmasin tengah. *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 4(1), 251- 268.

Kamilah, L. K., Haryati, D., Arlita, W., Noviansyah, R. R., & Kustina, L. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Penggunaan QRIS Untuk Transaksi Pembayaran Pada UMKM. *Global: Jurnal Lentera Bitep*, 2(01), 16-21.

Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis kepuasan Gen Z dalam menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24-32.

Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap Loyalitas pelanggan E-Wallet aplikasi dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435-445.

Gunawan, A., Wahyuni, N., & Nursekha, (2021). Kualitas pelayanan aplikasi dana terhadap kepuasan konsumen. *Journal of Integrated System*, 4(2), 181-198.

Safarudin, A., Kusdibyo, L., & Senalasari, W. (2020, September). Faktor-faktor pembentuk loyalitas generasi Z dalam menggunakan Financial Technology E-wallet. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 11, No. 1, pp. 1073-1078).

Syawal, R. I., Harwindito, B., & Sulistiyowati, R. (2021). Pemahaman dan Minat

Konsumen dalam Menggunakan Quick Response Indonesian Standard Sebagai Alat Pembayaran Digital di Daerah Kecamatan Cinere. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(3), 209-219.

Savira, D., Rahayu, D. D., & Wasnury, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Transaksi Nontunai Pada Usaha Makanan Dan Minuman. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 2(3), 754-759.