



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGUNAKAN *QUICK RESPONSES INDONESIAN STANDARD* (*QRIS*) PADA BSYA BANK BCA SYARIAH



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGUNAKAN *QUICK RESPONSES INDONESIAN STANDARD* (*QRIS*) PADA BSYA BANK BCA SYARIAH



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Keisya Malika Fadillah/2204411011

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Keisya Malika Fadillah

NIM : 2204411011

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jakarta, 25 Juni 2026



Keisya Malika Fadillah
NIM. 2204411011

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Keisya Malika Fadillah

NIM : 2204411011

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* Pada BSya Bank BCA Syariah.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M ()

Anggota Penguji : Ady Arman, S.Pd., M.K.I ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Juni 2026

Ketua Jurusan Akuntansi

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Keisya Malika Fadillah
NIM : 2204411011
Jurusan / Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* Pada BSya Bank BCA Syariah.

Disetujui oleh Pembimbing

Ady Arman, S.Pd., M.K.I
NIP. 19800408215041001

Diketahui Oleh:
Kepala Program Studi

Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si
NIP. 197902232014041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam tidak lupa dijunjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang seperti saat ini. Tujuan dibuatnya laporan ini untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan semester Tujuh pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Laporan ini merupakan hasil dan sebagai bentuk tanggung jawab dari kegiatan Praktik, penulis mendapatkan banyak dukungan serta bantuan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. Selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si Selaku Ketua Program Studi Keuangan Dan Perbankan Syariah Terapan.
4. Ady Arman, S.Pd., M.K.I selaku Dosen Pembimbing selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, dukungan, serta bantuan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan ilmu yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi terapan ini.
5. Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan, arahan, dan evaluasi yang membangun selama proses seminar proposal hingga sidang skripsi. Setiap saran yang diberikan sangat membantu dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis duduk di bangku perkuliahan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Para staf/karyawan Jurusan Akuntansi yang telah memberikan layanan dan informasi kepada penulis selama penyusunan skripsi terapan ini.
8. Kedua orang tua tercinta dan Abang, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas, doa yang tulus, serta segala pengorbanan dan perjuangan yang telah diberikan tanpa lelah demi masa depan anak-anaknya. Berkat dukungan dan dorongan dari kalian, penulis mampu melalui berbagai tantangan dan tetap semangat meraih mimpi hingga sampai pada tahap ini. Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh rasa syukur dan cinta untuk sosok luar biasa yang senantiasa mendampingi dan membimbing sejak kecil hingga penulis berhasil menyelesaikan pendidikan di jenjang sarjana.
9. Kepada Alya Afifah Sehan dan Halizzatuzahra Terimakasih telah menjadi rumah dan tempat pulang ternyaman bagi penulis. Terimakasih telah kebersamai penulis dari masa sekolah menengah pertama sampai saat ini dan nanti, Atas telinga yang selalu siap mendengar, atas nasehat dan motivasi yang sering kali datang tepat disaat penulis paling membutuhkannya
10. Kepada Davina Mayla Azzahra sahabat seperjuangan sejak awal SMA Hingga menyelesaikan Sarjana Terapan, terimakasih telah menjadi rumah yang nyaman dan aman untuk pulang. Di balik kata pedas yang selalu dilontarkan satu sama lain, ada hati malaikat yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar, dan hadir tanpa syarat di kala suka maupun duka. Terimakasih karna telah menjadi sahabat yang tidak hanya ada saat tawa mengisi hari, tetapi jugaa saat air mata menemani malam. Kehadiran kalian telah memberi warna, kekuatan, dan semangat tersendiri dalam perjalanan panjang ini.
11. Kepada Hani, Shabrina, Hanum, Rara, Alya, Tarisa, Citra, Cikal, Amel dan Aziz sahabat seperjuangan sejak awal Masuk Kuliah hingga semester akhir ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, serta menjadi pendengar yang setia dalam setiap fase perjalanan kuliah penulis. Kehadiran kalian sangat berarti dan menjadi bagian penting dalam proses penulis hingga sampai pada titik ini.
12. Terima Kasih kepada Departemen Komunikasi dan Informasi Kabinet Gradasi dan Cakra Bhakti yang Selalu Memberikan Motivasi dan Dukungan Kepada Penulis.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

13. Teman-teman Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kita bagi selama masa studi. Kenangan dan pengalaman bersama kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.

14. *Last but not least*, anak perempuan Terakhir dan harapan orang tuanya, Keisya Malika Fadillah. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Tetap semangat untuk terus berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Penulis berdoa agar langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Akhir kata, semoga segala usaha, pertolongan dan kebaikan mendapatkan keberkahan dan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa selama Melaksanakan Penelitian dan dalam penyusunan Penelitian ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar laporan ini menjadi lebih baik kedepannya. Semoga laporan yang penulis susun Bisa Bermanfaat.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Depok, 25 Juni 2026

Keisya Malika Fadillah
NIM. 2204411011



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Keisya Malika Fadillah
NIM : 2204411011
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* Pada BSya Bank BCA Syariah.”**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat : Depok
Pada tanggal : 25 Juni 2026

Yang menyatakan

Keisya Malika Fadillah



Keisya Malika Fadillah

Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* Pada BSya Bank BCA Syariah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur QRIS pada aplikasi BSya (BCA Syariah) di wilayah DKI Jakarta. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*, data dihimpun melalui kuesioner daring dari 141 responden nasabah aktif Bank BCA Syariah yang telah menggunakan aplikasi BSya dan pernah bertransaksi QRIS minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir, dengan mayoritas responden berusia 20–25 tahun (54,3%). Analisis data menerapkan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan indikator kecepatan pembaruan mutasi saldo secara *real-time* (X1.5) sebagai refleksi terkuat. Kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel paling dominan, dengan kenyamanan antarmuka aplikasi (X2.4) sebagai indikator utamanya. Keamanan turut berpengaruh positif dan signifikan, meskipun pengujian *effect size* menempatkannya sebagai kebutuhan dasar (*must-have factor*) dengan dampak yang relatif lemah. Secara simultan, ketiga variabel independen menjelaskan variabilitas kepuasan nasabah sebesar 61,8% ($R^2 = 0,618$), sementara nilai *predictive relevance* sebesar 0,401 mengonfirmasi kualitas prediksi model struktural yang sangat baik. Penelitian ini merekomendasikan agar penyedia layanan perbankan syariah terus mengoptimalkan kepraktisan alur transaksi serta responsivitas sistem guna mempertahankan loyalitas nasabah dalam ekosistem keuangan digital.

Kata Kunci: Efektivitas, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, QRIS BSya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Keisya Malika Fadillah

Islamic Finance and Banking Study Program

The Effect of Perceived Effectiveness, Perceived Ease of Use, and Perceived Security on Customer Satisfaction in Using the Quick Response Indonesian Standard (QRIS) at BCA Syariah Bank

ABSTRACT

This study examines the partial and simultaneous effects of effectiveness, ease of use, and security on customer satisfaction in using the QRIS feature of the BSya (BCA Syariah) application in the DKI Jakarta region. Using a quantitative approach with non-probability, purposive sampling, data were collected via an online questionnaire from 141 active BCA Syariah customers who had used the BSya application and made at least two QRIS transactions within the past three months, with respondents aged 20–25 (54.3%) forming the majority. Data were analyzed using variance-based Structural Equation Modeling (SEM) through the Partial Least Square (PLS) approach with SmartPLS. Findings confirm that effectiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction, with the speed of real-time balance mutation updates (X1.5) as the strongest indicator. Ease of use also has a positive and significant effect and is the most dominant variable, with application interface comfort (X2.4) as its primary indicator. Security likewise has a positive and significant effect, though effect-size testing positions it as a must-have factor with a relatively weak impact. Simultaneously, the three independent variables explain 61.8% of the variance in customer satisfaction ($R^2 = 0.618$), while a predictive relevance value of 0.401 confirms the structural model's strong predictive quality. The study recommends that Islamic banking service providers continue optimizing transaction practicality and system responsiveness to sustain customer loyalty in the digital financial ecosystem.

Keywords: Effectiveness, Ease of Use, Security, Customer Satisfaction, QRIS BSya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Technology Acceptance Model (TAM)	11
2.1.2 Sistem Pembayaran Digital dan QRIS	14
2.1.3 Pengaruh Efektivitas	15
2.1.4 Pengaruh Kemudahan	16
2.1.5 Pengaruh Keamanan	16
2.1.6 Kepuasan Nasabah	17
2.1.7 QRIS	18
2.1.8 QRIS Bank BCA Syariah	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.3.1 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Subjek Penelitian	28
3.3 Metode Pengambilan Sampel	28
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Operasionalisasi Variabel	30
3.7 Metode Analisis Data	31
3.7.1 Model Pengukuran (Outer Model)	32
3.7.2 Model Struktural (Inner Model)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Hasil Reliabilitas (Pre-test)	36
4.2.1 Analisis Deskriptif	38
4.2.2. Analisis Deskriptif Pada Variabel Efektifitas penggunaan QRIS BCA Syariah	39

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.3. Analisis Deskriptif Pada Variabel Kemudahan penggunaan <i>QRIS</i> BCA Syariah	40
4.2.4. Analisis Deskriptif Pada Variabel Keamanan penggunaan <i>QRIS</i> BCA Syariah	40
4.2.5 Analisis Deskriptif Pada Variabel Kepuasan Nasabah penggunaan <i>QRIS</i> BCA Syariah	40
4.2 Outer Model	41
4.2.1 Uji Reabilitas	45
4.3 Inner Model	46
4.4 Hasil Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN & SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	21
3.1 Tabel Metode Pengumpulan Data	30
3.2 Tabel Operasional Variabel	31
4.1 Tabel Hasil <i>Pre – Test</i>	35
4.2 Tabel Hasil Reabilitas.....	37
4.3 Tabel Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	38
4.4 Tabel Hasil Uji Outer Loading.....	43
4.5 Tabel Hasil uji Average Variance Extracted (AVE).....	43
4.6 Tabel Hasil uji Cross Loading Tabel.....	44
4.7 Tabel Hasil uji Reliabilitas.....	45
4.8 Hasil uji R-Square	46
4.9 Tabel Hasil uji F-Square	47
4.10 Tabel Hasil uji Q-Square	48
4.11 Tabel Hasil Uji Parsial.....	48
4.12 Tabel Hasil F- Hitung.....	49



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikiran.....	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
4.4 Gambar Uji Data Penelitian.....	42





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2 Hasil Data Tabulasi Kuesioner	67
Lampiran 3 Hasil Analisis Outer Model	80
Lampiran 4 Hasil Analisis Inner Model	82





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam perilaku masyarakat, khususnya dalam aktivitas transaksi keuangan. Pola transaksi yang sebelumnya didominasi oleh penggunaan uang tunai kini mulai beralih menuju sistem pembayaran non-tunai yang berbasis teknologi digital. Perubahan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi, tetapi juga oleh kebutuhan masyarakat akan sistem pembayaran yang lebih cepat, praktis, efisien, dan aman.

Transformasi digital dalam sistem pembayaran menjadi bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Pembayaran tunai merupakan metode transaksi yang menggunakan uang kartal berupa uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah (Kamarudin, 2022). Sistem pembayaran tunai selama ini banyak digunakan karena dianggap sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, transaksi tunai memiliki sejumlah keterbatasan, seperti kurangnya efisiensi dalam jumlah besar, risiko kehilangan atau pencurian, serta rendahnya tingkat pencatatan dan transparansi transaksi.

Salah satu inovasi sistem pembayaran non-tunai yang berkembang pesat di Indonesia adalah Quick Response Indonesian Standard (*QRIS*). *QRIS* merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang mengintegrasikan seluruh penyedia jasa pembayaran (PJP) baik bank maupun non-bank, yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk menyatukan berbagai metode pembayaran digital ke dalam satu standar. Kehadiran *QRIS* telah mengubah cara masyarakat bertransaksi, yang sebelumnya bergantung pada uang tunai atau kartu, menjadi transaksi digital yang lebih efisien dan praktis (Salim & Nopissansyah, 2023). Salah satu peran pokok Bank Indonesia dalam sistem pembayaran adalah sebagai regulator, fasilitator, dan katalisator pengembangan sistem pembayaran di Indonesia (Karimatus Sa'idah et al., 2024).

Sebagai regulator sistem pembayaran nasional, Bank Indonesia secara aktif mendorong penerapan transaksi non-tunai (*cashless society*) sebagai upaya untuk mengurangi peredaran uang tunai di masyarakat. Kebijakan ini bertujuan untuk



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menekan biaya pencetakan dan distribusi uang tunai, yang merupakan salah satu komponen biaya terbesar dalam laporan keuangan bank sentral setelah biaya operasional kebijakan moneter Mustofa et al (2023). *QRIS* pertama kali diluncurkan secara nasional pada 17 Agustus 2019 dan mulai diimplementasikan secara efektif pada 1 Januari 2020, sehingga menjadi tonggak penting dalam transformasi sistem pembayaran digital di Indonesia (Wulandari, 2025).

Pada tahun 2019, nilai transaksi pembayaran digital di Indonesia tercatat sebesar Rp473,44 triliun dan meningkat secara signifikan menjadi Rp1.177,80 triliun pada tahun 2022, hampir dua kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya menurut Huda dkk, Ridlo et al.(2025). Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) juga menunjukkan bahwa penggunaan *QRIS* terus mengalami pertumbuhan pesat hingga akhir tahun 2025. Dikutip oleh website Databooks Pada Kuartal III 2025, nilai transaksi *QRIS* mencapai sekitar Rp128 triliun dengan volume transaksi sebesar 1,46 miliar transaksi. Selain itu, jumlah pengguna *QRIS* di Indonesia telah mencapai sekitar 58 juta orang, dengan jumlah merchant yang menerima pembayaran *QRIS* mencapai sekitar 41 juta merchant .

Dalam konteks ekonomi digital, penggunaan *QRIS* memberikan berbagai manfaat strategis, antara lain meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta mempermudah pencatatan keuangan. Hal ini sejalan dengan temuan OJK (2020) yang mencatat peningkatan signifikan dalam volume transaksi non-tunai di sektor perbankan. Selain itu Raza et al., (2019) juga menegaskan bahwa adopsi teknologi pembayaran digital sangat bergantung pada persepsi manfaat yang dirasakan pengguna terhadap efisiensi operasional. Penelitian itu menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital mendorong perubahan perilaku transaksi masyarakat menuju penggunaan uang digital. Hal ini sejalan dengan temuan Bank Indonesia (2018) yang mencatat pergeseran signifikan dalam volume transaksi non-tunai yang berkontribusi pada efisiensi sistem pembayaran nasional. Selain itu, Raza et al., (2019) juga menegaskan bahwa adopsi teknologi pembayaran digital sangat bergantung pada persepsi manfaat yang dirasakan pengguna terhadap efisiensi operasional yang menyatakan bahwa pembayaran digital memungkinkan transaksi dilakukan tanpa menggunakan uang fisik, sehingga lebih praktis dan fleksibel.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Meskipun demikian, implementasi *QRIS* juga menghadapi sejumlah tantangan, khususnya kendala teknis seperti gangguan koneksi internet dan masalah kompatibilitas aplikasi pembayaran (Putri et al., 2023). Walaupun diselimuti berbagai kendala siber, daya saing platform *QRIS* untuk mempercepat aktivitas transaksi non-tunai, khususnya di kalangan generasi milenial dan Gen Z, masih sangat potensial. Indikator keberhasilan tersebut dibuktikan oleh kurva peningkatan yang signifikan pada aktivitas transaksi keuangan digital di lingkup domestik dalam kurun waktu beberapa tahun ke belakang (Kurniawan, 2023).

Pertumbuhan tersebut mencerminkan semakin luasnya adopsi pembayaran digital di masyarakat. Namun, di balik pertumbuhan kuantitatif tersebut, terdapat tantangan kualitatif yang berkaitan dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dalam penggunaan *QRIS* tidak hanya ditentukan oleh tingkat adopsi, tetapi juga oleh persepsi nasabah terhadap efektivitas, kemudahan, dan keamanan sistem pembayaran digital tersebut. Ketiga faktor ini merupakan determinan utama dalam keberhasilan implementasi teknologi pembayaran digital.

Pemanfaatan sistem pembayaran non tunai berbasis kode QR terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi digital di sektor perbankan (Atieq, 2022). Salah satu inovasi dalam sistem pembayaran tersebut adalah *QRIS*, yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Penerapan *QRIS* memungkinkan nasabah melakukan pembayaran secara digital hanya melalui perangkat ponsel, sehingga transaksi menjadi lebih praktis dan efisien.

Dalam konteks perbankan syariah, penerapan teknologi pembayaran digital memiliki kompleksitas yang lebih tinggi karena harus sejalan dengan prinsip kehati-hatian, kepercayaan, dan transparansi. Bank BCA Syariah sebagai salah satu bank syariah di Indonesia telah menyediakan layanan *QRIS* sebagai sarana transaksi bagi nasabahnya (Mustafa Kamal Rokan, 2022). *QRIS* Bank BCA Syariah dirancang untuk memberikan kemudahan bertransaksi melalui sistem pemindaian kode *QR* yang sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah.

Dari sisi efektivitas, aplikasi *QRIS* pada *Mobile Banking* Bank BCA Syariah atau disebut dengan *BSya* memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan efisien tanpa memerlukan proses administrasi yang kompleks. Dari sisi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kemudahan, nasabah hanya perlu memindai kode *QR* BSya melalui aplikasi mobile banking untuk menyelesaikan transaksi kapan saja dan di mana saja. Sementara itu, dari sisi keamanan, seluruh transaksi *QRIS* tercatat secara otomatis dalam sistem perbankan, sehingga memberikan transparansi dan kemudahan dalam pemantauan riwayat transaksi (Nurdin, 2021).

Keamanan dalam sistem pembayaran digital didefinisikan sebagai upaya melindungi aset informasi dari berbagai potensi ancaman yang dapat mengganggu kelangsungan bisnis. Persepsi keamanan mencakup keyakinan dan penilaian subjektif nasabah terhadap perlindungan data, privasi, serta integritas sistem pembayaran digital (Putri et al., 2023) Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan (Sariah, 2024) Namun, penelitian lain menemukan hasil yang berbeda, di mana keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *QRIS*. Seperti pada penelitian yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar ($t=0.584, p>0.05$), serta penelitian (Siregar et al., 2024) yang menghasilkan nilai T-statistik sebesar 1,45 ($< 1,96$) dengan pengaruh hanya sebesar 12%. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya *research gap* yang nyata, di mana persepsi keamanan tidak selalu menjadi faktor penentu utama bagi nasabah dalam memilih metode pembayaran digital. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut.

Pada Bank BCA Syariah, layanan pembayaran *QRIS* diintegrasikan ke dalam aplikasi mobile banking sebagai bagian dari strategi pengembangan layanan digital berbasis prinsip syariah. Sistem ini terhubung langsung dengan data nasabah, Hal tersebut berdampak pada pencatatan setiap riwayat pemindahan dana yang berlangsung secara otomatis dan terstruktur dengan baik. Hubungan sistematis ini selain mempermudah jalannya proses pembayaran, juga menjadi instrumen pendukung dalam mewujudkan kejelasan informasi serta keabsahan rekam transaksi finansial nasabah.

Meskipun *QRIS* menawarkan berbagai keunggulan, tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaannya tidak selalu sejalan dengan harapan. Dalam praktiknya, masih terdapat nasabah yang menghadapi kendala saat bertransaksi menggunakan *QRIS*. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Triningsih, 2024) yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menyatakan bahwa kendala utama terletak pada gangguan koneksi jaringan internet dan kegagalan pemindaian kode QR pada perangkat tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *QRIS* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian dan pengembangan variabel yang digunakan. Penelitian ini secara khusus mengambil nasabah Bank BCA Syariah sebagai subjek penelitian. Pemilihan Bank BCA Syariah didasarkan pada perannya sebagai salah satu bank syariah yang aktif mengembangkan layanan perbankan digital berbasis prinsip syariah, khususnya dalam penerapan sistem pembayaran *QRIS*. Di tengah pertumbuhan transaksi digital yang semakin pesat, Bank BCA Syariah dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan pembayaran digital, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut mampu memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi nasabah (Meilani, 2022). Fokus penelitian pada Bank BCA Syariah ini membedakan penelitian dari studi-studi sebelumnya yang umumnya menggunakan objek perbankan syariah secara umum atau bank konvensional.

Perbandingan utama dalam penelitian ini merujuk pada studi oleh (Nabila et al., 2025) Penelitian tersebut dilakukan untuk mengevaluasi dampak dari faktor kepercayaan serta keamanan transaksi terhadap intensitas masyarakat Kota Bandung dalam mengadopsi sistem pembayaran *QRIS*. Berdasarkan temuan empirisnya, kombinasi antara variabel kepercayaan dan keamanan terbukti memberikan kontribusi simultan yang signifikan, dengan daya penjelas sebesar 41,8% terhadap minat penggunaan teknologi *QRIS* tersebut. Namun, terdapat celah penelitian (*research gap*) di mana studi tersebut berfokus pada minat penggunaan secara umum di ekosistem perbankan konvensional dan belum mengintegrasikan variabel Efektivitas sistem serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah secara spesifik pada perbankan syariah, khususnya fitur *QRIS* dalam aplikasi BSya di Bank BCA Syariah.

Sebagai pengembangan, penelitian ini mengintegrasikan variabel Efektivitas sebagai faktor pendukung utama, Kondisi tersebut selaras dengan karakteristik pengguna perbankan syariah yang menuntut keseimbangan; mereka



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tidak hanya mencari fungsionalitas teknis seperti kemudahan akses, tetapi juga sangat menekankan pentingnya presisi dan keterbukaan informasi dalam bertransaksi. Penggunaan objek Bank BCA Syariah menjadi pembeda signifikan melalui integrasi nilai-nilai syariah dalam fitur BSya yang memberikan persepsi kepuasan berbeda bagi nasabahnya. Kebaruan penelitian ini juga didasarkan pada hasil observasi awal melalui studi dokumentasi ulasan pengguna pada platform Google Play Store. Peneliti menemukan bahwa terdapat keluhan pengguna mengenai aspek teknis, seperti durasi pemindaian *QRIS* yang terkadang memakan waktu lama serta kegagalan sistem saat proses otentikasi pembayaran. Fenomena ini menunjukkan bahwa efektivitas dan kehandalan sistem merupakan titik kritis yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan nasabah Bank BCA Syariah dalam bertransaksi digital (Annas Kurniawan, 2023).

Kebaruan penelitian ini diperkuat oleh studi Arshad et al., (2024) yang menegaskan bahwa efektivitas teknis, yang diukur melalui kecepatan penyelesaian transaksi dan ketepatan sistem, Pilar ini menjadi instrumen fundamental bagi industri perbankan digital untuk menumbuhkan rasa puas dan loyalitas pengguna. Argumen ini dipertegas oleh hasil observasi lapangan serta wawancara pra-penelitian yang mengungkapkan bahwa performa efektivitas teknologi, khususnya pada parameter durasi waktu yang singkat dan presisi angka transaksi, merupakan elemen vital bagi nasabah Bank BCA Syariah. Konsekuensinya, penempatan variabel efektivitas di dalam pemodelan ini menjadi sangat strategis untuk menguak parameter riil yang memengaruhi kepuasan pengguna di tengah masifnya peralihan ke sistem perbankan syariah berbasis digital (Musa F. Silaen, 2021). Dengan orientasi tersebut, penelitian kuantitatif ini diharapkan mampu melengkapi keterbatasan khazanah keilmuan yang ada melalui penyediaan data empiris mengenai pola hubungan efektivitas, kepraktisan, serta jaminan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam mengadopsi *QRIS* pada Bank BCA Syariah.

Peneliti akan melakukan penelitian terhadap minimal 100 Nasabah untuk mengetahui bagaimana efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan memengaruhi kepuasan pelanggan dengan layanan *QRIS*. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memilih subjek yang menarik untuk dipelajari, yaitu “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Quick Responses Indonesian Standard (QRIS)* pada Bank BCA Syariah”

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini diarahkan untuk menguji empat pertanyaan fundamental yang berfokus pada determinan kepuasan nasabah dalam ekosistem digital. Secara spesifik, studi ini menganalisis sejauh mana pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan QRIS secara parsial dalam membentuk pengalaman bertransaksi yang positif pada Bank BCA Syariah. Lebih lanjut, peneliti berupaya membuktikan signifikansi pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan guna memahami korelasi integratifnya terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi Bsy.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Pengaruh efektivitas penggunaan Layanan *QRIS* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank BCA Syariah?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan layanan QRIS terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank BCA Syariah?
3. Bagaimana pengaruh keamanan penggunaan layanan QRIS terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank BCA Syariah?
4. Bagaimana pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan penggunaan layanan QRIS secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank BCA Syariah?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisis Pengaruh efektivitas Layanan *QRIS* Terhadap kepuasan nasabah bertransaksi pada Bank BCA Syariah.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan layanan QRIS terhadap kepuasan nasabah bertransaksi pada Bank BCA Syariah.
3. Untuk menganalisis pengaruh keamanan penggunaan layanan QRIS terhadap kepuasan nasabah bertransaksi pada Bank BCA Syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan penggunaan layanan QRIS secara simultan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi pada Bank BCA Syariah.



1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian ilmu manajemen dan perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital dan kepuasan nasabah. Penelitian ini memperkaya literatur empiris mengenai pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan penggunaan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) terhadap kepuasan nasabah, yang dalam penelitian-penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang beragam. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang terukur dan sistematis terkait hubungan antarvariabel tersebut, sehingga dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan objek, metode, maupun variabel yang berbeda.

b. Bagi Perusahaan

Secara praktis, output riset ini diharapkan dapat menyumbang kontribusi bagi Bank BCA Syariah sebagai materi penilaian dalam mengeskalisasi kinerja layanan keuangan digital QRIS. Analisis empiris ini dikondisikan untuk mengarahkan pihak bank dalam mendeteksi indikator utama pendorong kepuasan nasabah yang ditinjau dari sudut pandang efektivitas, kemudahan operasional, dan garansi keamanan. Dengan begitu, kesimpulan akhir dari kajian ini dapat diaplikasikan sebagai acuan strategis untuk memformulasikan pembenahan layanan, memitigasi risiko kepercayaan, serta membangun teknologi finansial yang konsisten mematuhi koridor perbankan syariah.

C. Bagi Diri Sendiri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perkembangan sistem pembayaran digital, khususnya penggunaan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* dalam layanan perbankan syariah. Melalui penelitian ini, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

QRIS, terutama yang berkaitan dengan aspek efektivitas, kemudahan, dan keamanan pada layanan yang disediakan oleh Bank BCA Syariah.

Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam penelitian ilmiah yang sistematis. Proses penyusunan penelitian ini memberikan pengalaman bagi peneliti dalam melakukan pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis secara ilmiah sesuai dengan kaidah penelitian kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam bentuk pengetahuan, tetapi juga meningkatkan kemampuan berpikir kritis, analitis, dan metodologis peneliti dalam mengkaji suatu permasalahan di bidang perbankan syariah dan sistem pembayaran digital.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini memfasilitasi penulis dalam menyusun laporan penelitian serta membantu pembaca dalam memahami isi skripsi ini. Sistematika tersebut mencakup pembahasan yang terstruktur di setiap bab yang saling berkaitan satu sama lain. Berikut adalah rincian sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Isi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan. Bagian ini menguraikan urgensi kajian beserta arah pembahasan keseluruhan.

Bab II Landasan Teori

Memaparkan teori dasar, penelitian sebelumnya, serta kerangka berpikir beserta hipotesis. Subbab tambahan disesuaikan dengan relevansi konsep pendukung penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Menjelaskan jenis penelitian, objek kajian, pengambilan sampel, jenis & sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Bagian ini merinci langkah prosedural memperoleh temuan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menyuguhkan hasil analisis data serta pembahasan yang menghubungkan temuan dengan landasan teori. Subbab lanjutan menyesuaikan kompleksitas interpretasi.

Bab V Penutup

Berisi kesimpulan dan saran. Ringkasan temuan disertai rekomendasi teoritis maupun praktis dari penelitian.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Efektivitas Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan fitur *QRIS* pada aplikasi BSya (BCA Syariah), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

1. Analisis Dampak Efektivitas terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil estimasi model, ditemukan bahwa variabel Efektivitas memberikan kontribusi positif dan signifikan dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah. Temuan ini dikonfirmasi oleh perolehan nilai *Original Sample* senilai $T - Statistic$ 0,363, diiringi skor mencapai 5,151 (melampaui ambang batas 1,96) $P - Values$ serta nilai P values di tingkat 0,000 (di bawah 0,05). Adapun manifestasi indikator yang paling kuat dalam mengonstruksikan variabel ini tercermin dari akselerasi pembaruan data mutasi saldo secara instan sesaat setelah transaksi dinyatakan berhasil (X1.5), dengan capaian koefisien *loading factor* sebesar 0,854. Dilihat dari ukuran dampaknya, variabel ini memiliki nilai *F-square* sebesar 0,217 yang menempatkannya pada kategori pengaruh moderat atau sedang. Dengan demikian, optimalisasi durasi serta efisiensi transaksi terbukti berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan konsumen.

2. Analisis Dampak Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah

Dimensi Kemudahan juga terverifikasi membawa pengaruh positif sekaligus signifikan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah. Output olah data mencatatkan perolehan parameter *Original Sample* sebesar 0,375, skor $T - Statistic$ senilai 4,504 ($> 1,96$), dan indeks *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Estetika kenyamanan serta kejelasan desain antarmuka (*interface*) aplikasi (X2.4) menjadi poin pengukur yang paling dominan dengan bobot *loading factor* 0,833. Menariknya, konstruk Kemudahan mengantongi skor *F-square* paling optimal yakni sebesar 0,261 (klasifikasi pengaruh sedang), yang memposisikannya sebagai stimulus utama dalam memicu kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa kepraktisan alur pembayaran yang ringkas tanpa birokrasi sistem yang rumit menjadi determinan penting bagi kepuasan nasabah.

3. Analisis Dampak Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Melalui pengujian secara parsial, variabel Keamanan terbukti memiliki andil positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Klaim ilmiah ini didasarkan pada raihan nilai *Original Sample* sebesar 0,248, Nilai $T - Statistic$ di angka 2,685 (di atas standar 1,96), beserta probabilitas *P-values* sebesar 0,007 (lolos kriteria $< 0,05$). Fitur otentikasi berupa PIN atau pemindai biometrik (X3.1) menjadi indikator penentu terkuat di dalam kerangka model dengan perolehan *loading factor* menyentuh 0,886. Kendati demikian, evaluasi *effect size* memproyeksikan nilai *F-square* Keamanan hanya sebesar 0,078, yang berarti masuk dalam kelompok



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengaruh lemah (*small effect size*). Hasil empiris ini menyimpulkan bahwa jaminan proteksi data personal dan saldo memengaruhi kepuasan secara riil, namun keberadaannya diposisikan sebagai prasyarat fundamental (*must-have factor*) yang wajib disediakan oleh instansi perbankan.

4. Kontribusi Kolektif dan Validitas Prediktif Model Struktural

Jika diestimasi secara simultan, kombinasi dari variabel Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan memiliki kapasitas untuk menjabarkan variabilitas dari konstruk Kepuasan Nasabah sebesar 61,8% (merujuk pada perolehan koefisien *R-Square* senilai 0,618). Sementara itu, sisa varians sebesar 38,2% diidentifikasi sebagai kontribusi dari faktor-faktor eksternal lain di luar batasan model struktural ini. Di samping itu, pengujian *predictive relevance* pada indikator utama mendokumentasikan nilai sebesar 0,401 (berada jauh di atas ambang batas minimum 0,02), yang memberikan justifikasi kuat bahwa pemodelan ini memiliki akurasi prediksi yang andal, presisi, serta sangat layak diaplikasikan untuk membedah tingkat kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Merujuk pada kesimpulan di atas, peneliti merumuskan beberapa saran akademis maupun praktis yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak manajemen bank serta peneliti selanjutnya:

1. Saran Bagi PT Bank BCA Syariah

Penguatan ketepatan hasil transaksi: indikator X1.2 memperoleh nilai muatan luar terendah pada variabel efektivitas, yaitu 0,818, sehingga Bank BCA Syariah perlu memperkuat pemeriksaan kesesuaian nominal, saldo terpotong, dan status transaksi pada setiap pembayaran QRIS. Tampilan konfirmasi sebelum pembayaran serta pemberitahuan setelah transaksi perlu dibuat lebih jelas agar nasabah dapat segera memastikan bahwa jumlah dana dan penerima pembayaran sudah tepat.

Pengembangan panduan penggunaan mandiri: indikator X2.3 menjadi indikator terlemah pada variabel kemudahan dengan nilai 0,783, kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua nasabah memperoleh pengalaman belajar yang sama ketika menggunakan fitur QRIS BSya. Bank BCA Syariah disarankan menyediakan panduan singkat di dalam aplikasi, petunjuk visual pada tahap awal penggunaan, dan bantuan yang mudah ditemukan tanpa membuat alur transaksi menjadi panjang.

Transparansi standar keamanan: indikator X3.4 memiliki nilai terendah pada variabel keamanan sebesar 0,825, sehingga informasi mengenai standar perlindungan yang diterapkan perlu disampaikan dengan bahasa yang lebih mudah dipahami. Penjelasan ringkas mengenai pengamanan data, pemantauan transaksi, penanganan dugaan penipuan, dan kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dapat membantu nasabah memahami perlindungan yang bekerja di balik layanan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penguatan minat menggunakan kembali: indikator Y4 memperoleh nilai muatan luar paling rendah pada Dalam kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa rasa puas belum sepenuhnya berubah menjadi komitmen untuk kembali memakai QRIS BSya. Perbaikan perlu diarahkan pada kestabilan sistem, penanganan keluhan yang cepat, dan pengalaman transaksi yang konsisten agar nasabah tidak hanya puas setelah bertransaksi, tetapi juga memilih layanan tersebut pada transaksi berikutnya.

2. Saran Bagi Nasabah

Aktifkan Fitur Biometrik: Nasabah disarankan menggunakan pengamanan *Fingerprint* atau *Face ID* pada aplikasi BSya untuk mempercepat transaksi dan memberikan perlindungan saldo yang lebih kuat dibanding PIN manual.

Cek Mutasi Berkala: Nasabah sebaiknya rutin memeriksa riwayat transaksi/mutasi saldo secara *real-time* sesaat setelah melakukan *scan* QRIS untuk memastikan nominal dana yang terpotong sudah sesuai.

Berikan Umpan Balik: Nasabah diharapkan aktif memberikan ulasan atau laporan ke pihak bank jika mengalami kendala tampilan (*interface*) atau kelambatan sistem setelah aplikasi melakukan pembaruan (*update*).

3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Tambah Variabel Baru: Mengingat nilai R² sebesar 61,8%, peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel independen lain yang relevan, seperti Kepercayaan (*Trust*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), atau Literasi Keuangan Syariah.

Gunakan Variabel Penghubung/Moderasi: Kerangka penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel *intervening* (misalnya Minat Perilaku Berkelanjutan) atau variabel moderasi (seperti karakteristik demografi usia/gender).

Perluas Sampel dan Wilayah: Peneliti berikutnya disarankan memperbanyak jumlah responden dan memperluas cakupan wilayah sebaran sampel agar hasil penelitian menjadi lebih menyeluruh dan dapat digeneralisasikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self-efficacy. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280–306. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0139>
- Annas Kurniawan. (2023). *Pengaruh Kemudahan QRIS, Kemudahan QRIS, dan Keamanan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital pada Mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia*.
- Arshad, Y., Afiq Mohd Sahar, M., Norhafiza Syed Ibrahim, S., Mas Rizat Abdul Latif, M., & Author, C. (2024). Factors that Influence Customer Satisfaction in Mobile Payment of Online Food Delivery Mobile Applications. In *Information Management and Business Review* (Vol. 16, Number 4).
- Atieq, M. Q. , & N. E. (2022). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah*. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>.
- Hair, J. F. , R. C. M. , & S. M. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)*.
- Henryanto, A. G., Hanifah, H., Kaihatu, T. S., Hardjono, R. K., Cahyadin, M., & Hartono, W. (2025). Digital Platform Capability and Strategic Agility: Uncovering Strategies to Strengthen Indonesian F&B SMEs Competitiveness. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 11(3), 685. <https://doi.org/10.17358/ijbe.11.3.685>
- Jun, M., & Palacios, S. (2016). Examining the key dimensions of mobile banking service quality: an exploratory study. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 307–326. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2015-0015>
- Junaidi. (2010). (2010). Titik Persentase Distribusi F Probabilita = 0.05. . <Http://Junaidichaniago.Wordpress.Com>.
- Kamarudin, J. , N. N. ,. (2022). *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)*. *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.ejournal.id/FJIIM/article/download/123/63>.
- Karimatus Sa'idah, A., Astuti, R. P., Rosi, B., & Nurhasanah, S. R. (2024). Sistem Pembayaran Di Indonesia. *Juni*, 533–537. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i6.607>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kurniawan, A. (2023). *Pengaruh Kemanfaatan QRIS, Kemudahan QRIS, dan Keamanan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital pada Mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia*.
- Meilani, A. , & S. D. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>.
- Muhammad Daffa Arullah, Y. P. S. P. (2024). *Kepercayaan dan Kemudahan dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di Pasar Tradisional (Studi Kasus Pelaku UMKM di Pasar Waleri*.
- Muhammad Rasyid Ridlo, Nina Ramadhani Wulandari, Mawardi Mawardi, & Ulil Albab. (2025). Analisis Efektivitas Penggunaan Qris untuk Transaksi Pembayaran dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), 295–317. <https://doi.org/10.55606/jimak.v4i2.4674>
- Musa F. Silaen, S. M. & C. D. Nainggolan. (2021). (2021). *Effect Analysis Of Benefit Perception, Ease Perception, Security And Risk Perception Of Merchant Interest In Using Quick Response Indonesia Standard (Qris)*. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1574–1581.
- Musa, H. G. , F. I. , N. N. , & S. M. (2024). *Marketing research trends using technology acceptance model (TAM): a comprehensive review of researches (2002–2022)*. In *Cogent Business and Management (Vol. 11, Number 1)*.
- Mustafa Kamal Rokan, D. Y. S. (2022). *Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan*. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.51178/jecs.v4i2.664>.
- Mustofa, R. H., & Maula, P. I. (2023). Factors Influencing the Adoption of QRIS Use Faktor yang Berpengaruh pada Adopsi Penggunaan QRIS. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 6714–6726. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Nabila, A. P., Raharso, S., & Tiorida, E. (2025). The Influence of Trust and Transaction Security on Interest in Using The QRIS Payment System. *Airlangga Journal of Innovation Management*, 6(2), 248–260. <https://doi.org/10.20473/ajim.v6i2.72597>
- Nurdin, D. R. & R. Amalia. (2021). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (Qris)*. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(2), 157–173. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i2.55.157-173>.
- Oliveira, T. , F. M. , T. M. , & P. A. (2016). *Understanding the Internet Banking Adoption: a Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Putri, F. A., Anshori, S. R., Hasibuan, P. I., & Hayati, F. (2023). *Analisis Faktor Penghambat Adopsi Teknologi Digital pada UMKM di Era Transformasi Digital : Studi Kasus pada Warung Nenek*. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v8i3>
- Ramadani Silalahi, P. , T. K. , & R. B. T. (2022). *Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(2), 122–128. Satu QR Code untuk Semua Pembayaran. (2021, February 18). Kemenkominfo.*
- Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2019). Acceptance of mobile banking in Islamic banks: evidence from modified UTAUT model. *Journal of Islamic Marketing, 10(1), 357–376*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>
- Salim, A., & Nopiansyah, D. (2023). Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standart (Qris) Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Umkm Di Le Garden Palembang Indah Mall Study Program of Economic Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri 2). *Jurnal Ekombis Review, 11(2), 1385–1396*. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i12>
- Sariah, S. , & I. I. (2024). *Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS BSI Mobile. Al-Azhar Journal of Islamic Economics, 6(1), 14–30. .*
- Sharma, S. K., & Manisha, S. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management, 44, 65–75*. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Siregar et all. (2024). *Analisis Hubungan Antara Keamanan dan Pemahaman Pengguna QRIS dengan Efektivitas Transaksi Digital Mahasiswa Kota Bandung Melalui Regresi Linier Berganda (Vol. 08, Number 02).*
- Triningsih. (2024). *(Studi Di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)Implementasi Sistem Pembayaran QRIS pada UMKM.*
- Wulandari, S. (2025). *Pengembangan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Dalam Memahami Penerimaan Dan Penggunaan QRIS sebagai Metode Pembayaran Digital”.*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1

📌 Mohon Bantuan Pengisian Kuesioner Skripsi 📌

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Halo 🙋

Perkenalkan saya Keisya Malika Fadillah, mahasiswi program studi Keuangan dan Perbankan Syariah , di Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang Menyelesaikan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) pada Bank BCA Syariah”

Adapun kriteria responden yang diharapkan adalah:

1. Nasabah Bank BCA Syariah.
2. Pengguna aktif aplikasi BSya.
3. Pernah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi BSya minimal dalam 2-3 bulan terakhir.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan waktu teman-teman/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner singkat pada tautan berikut:

🔗 <https://forms.gle/MUv4THdGR7SQXh3h7>

Seluruh data yang terkumpul akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik/penelitian.

Bantuan teman-teman sangat berarti bagi penyelesaian skripsi saya. Terima kasih banyak atas waktu dan partisipasinya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Anda. 😊❤️

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti.
2. Jawablah seluruh pernyataan sesuai dengan pengalaman dan pendapat Anda.
3. Tidak ada jawaban benar atau salah. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang Anda rasakan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Gunakan skala berikut untuk menjawab:
- 1= Tidak Sejuju
 - 2 = Tidak Setuju
 - 3 = Setuju
 - 4 = sangat Setuju

F. SCREENING QUESTION

- 1) Jenis Kelamin
Laki/ Perempuan
- 2) Apakah Anda Pengguna Aplikasi BSya ?

Variabel Efektif :

NO	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		1	2	3	4
Variabel Efektifitas					
1	Saya tidak perlu menunggu lama dari proses pemindaian (scanning) hingga transaksi dinyatakan berhasil.				
2	Saya tidak perlu menunggu lama dari proses pemindaian (scanning) hingga transaksi dinyatakan berhasil.				
3	Durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu transaksi pembayaran dengan QRIS BSya terasa sangat singkat.				
4	Kecepatan memproses				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	transaksi menggunakan QRIS BSya jauh lebih baik dibanding metode pembayaran nontunai lainnya.				
5	Pemotongan saldo melalui QRIS BSya dapat selesai dalam waktu beberapa detik saja.				
Variabel Kemudahan					
1	Saya merasa fitur QRIS pada aplikasi BSya mudah digunakan.				
2	Saya mudah memahami langkah-langkah pembayaran Menggunakan QRIS.				
3	Saya merasa tampilan menu QRIS pada aplikasi BSya mudah dipahami				
4	Saya dapat menggunakan QRIS tanpa membutuhkan bantuan orang lain.				
5	Saya merasa proses pembayaran menggunakan QRIS sangat praktis				
Variabel Keamanan					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan QRIS pada aplikasi BSya.				
2	Saya percaya sistem QRIS pada Bank BCA Syariah memiliki tingkat keamanan yang baik.				
3	Saya merasa transaksi menggunakan QRIS terlindungi dari risiko penyalahgunaan data.				
4	Saya yakin QRIS pada aplikasi BSya dapat menjaga kerahasiaan informasi transaksi saya.				
5	Saya merasa aman melakukan pembayaran menggunakan QRIS dibandingkan membawa uang tunai.				
Variabel Kepuasan Nasabah					
1	Saya merasa puas menggunakan QRIS pada aplikasi BSya Bank BCA Syariah				
2	Saya merasa layanan QRIS pada Bank BCA Syariah				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	sesuai dengan harapan saya.				
3	Saya merasa nyaman bertransaksi menggunakan QRIS pada aplikasi BSya.				
4	Saya bersedia menggunakan kembali QRIS pada transaksi berikutnya				
5	Saya akan merekomendasikan penggunaan QRIS Bank BCA Syariah kepada orang lain.				

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner

Variabel Efektivitas

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	3	3	4	4	4
2	4	4	3	3	4
3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3
7	4	3	4	4	4
8	3	3	4	3	4
9	3	3	4	4	3
10	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	3
13	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4
15	4	4	3	2	3
16	4	4	2	4	4
17	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	4
20	3	4	2	3	3
21	4	4	3	3	4
22	3	4	4	3	3
23	3	4	3	4	3
24	3	4	3	4	3
25	4	4	3	4	4
26	4	4	2	4	4
27	3	4	3	4	3
28	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4
32	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	4
34	3	4	4	3	3
35	3	4	3	3	4
36	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4
38	3	3	4	3	3
39	3	3	4	3	4
40	3	4	4	4	3

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

41	3	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	4
45	3	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4
47	5	5	5	5	5
48	1	2	1	2	2
49	2	2	4	3	2
50	4	4	2	2	3
51	1	1	2	2	1
52	5	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	4
55	4	4	4	4	4
56	5	4	5	5	5
57	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4
59	5	4	5	4	5
60	3	4	4	5	4
61	5	4	5	5	4
62	5	5	5	4	5
63	4	4	4	4	4
64	2	3	3	3	3
65	3	3	3	2	2
66	4	5	5	4	4
67	4	4	4	5	4
68	3	5	4	3	4
69	2	2	2	1	2
70	2	2	2	3	2
71	4	4	4	5	4
72	2	2	1	2	3
73	4	4	4	3	4
74	5	4	5	5	5
75	4	4	4	5	4
76	3	3	5	3	5
77	5	4	5	5	5
78	5	5	4	4	5
79	4	3	4	5	4
80	5	5	4	5	4
81	5	4	5	5	5
82	4	5	5	5	5
83	2	2	2	2	1
84	5	4	4	4	3
85	3	3	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

86	4	3	4	3	5
87	4	5	5	3	4
88	4	4	3	5	4
89	5	4	4	4	5
90	4	3	4	3	3
91	3	1	2	1	2
92	3	4	3	4	4
93	3	4	4	4	4
94	4	3	4	3	3
95	3	1	2	1	3
96	4	2	4	4	3
97	5	3	4	4	5
98	5	5	5	5	5
99	3	5	5	5	4
100	5	4	5	5	5
101	5	5	4	4	3
102	2	2	2	3	2
103	3	3	4	4	4
104	3	3	2	2	2
105	4	2	4	3	2
106	3	3	2	3	4
107	4	4	4	5	3
108	3	3	4	5	4
109	3	3	2	3	3
110	5	4	5	4	4
111	5	5	5	5	4
112	2	2	3	1	3
113	3	2	3	3	4
114	3	3	3	2	3
115	3	2	3	2	3
116	4	4	4	3	4
117	4	5	5	4	5
118	5	5	5	5	4
119	5	3	5	4	4
120	4	2	3	3	2
121	4	5	5	5	4
122	5	5	5	4	4
123	3	4	2	3	3
124	5	4	5	4	4
125	1	1	3	1	2
126	3	2	4	4	3
127	3	5	4	4	3
128	5	4	5	5	4
129	1	2	2	3	1
130	3	3	2	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

131	5	3	5	4	4
132	3	2	3	2	3
133	3	4	2	3	3
134	5	4	4	5	5
135	2	2	2	3	2
136	3	3	4	4	3
137	4	4	5	4	4
138	5	4	5	5	5
139	3	4	5	5	3
140	3	4	5	4	4
141	4	5	4	5	4

Variabel Keamanan

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
1	4	3	4	4	3
2	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3
7	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	3
9	4	3	4	3	3
10	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4
12	3	4	4	3	3
13	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3
16	3	4	4	4	3
17	3	3	4	4	4
18	3	3	3	4	4
19	4	4	3	4	4
20	3	4	3	4	4
21	4	4	3	4	4
22	4	4	3	4	4
23	4	3	4	3	4
24	4	3	4	3	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	3	4	3	4
28	3	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

31	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	3	4	3	4	4
34	3	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4
36	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4
38	3	3	4	3	3
39	3	4	3	4	3
40	3	3	3	4	4
41	4	4	3	4	4
42	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4
46	4	5	3	5	4
47	5	5	4	4	5
48	2	2	2	1	2
49	4	5	5	4	5
50	4	4	3	3	3
51	2	3	3	2	2
52	4	4	5	4	4
53	4	5	4	5	5
54	2	2	3	3	2
55	4	5	5	4	4
56	3	3	3	3	3
57	2	2	3	2	1
58	4	4	4	4	5
59	4	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4
61	3	4	4	5	5
62	4	4	5	5	3
63	3	4	3	3	2
64	4	4	5	3	5
65	4	4	4	3	4
66	4	4	5	4	5
67	3	3	2	3	3
68	3	5	5	5	4
69	4	3	5	4	3
70	2	3	4	3	2
71	4	3	4	4	5
72	2	1	1	2	3
73	4	5	4	4	5
74	3	4	4	2	3
75	3	2	3	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

76	2	3	3	2	3
77	5	5	5	5	5
78	5	4	5	5	5
79	3	3	3	3	3
80	4	3	3	2	2
81	5	5	5	5	4
82	5	5	5	5	4
83	3	2	3	2	4
84	5	4	4	4	4
85	5	4	4	4	5
86	5	5	4	5	5
87	5	4	4	4	4
88	4	3	5	5	4
89	5	5	5	5	5
90	3	4	3	5	4
91	5	5	4	4	5
92	3	3	5	3	4
93	4	3	4	4	3
94	2	2	2	2	3
95	5	5	3	4	5
96	3	5	5	4	4
97	4	3	3	3	4
98	5	5	5	5	5
99	4	5	3	5	5
100	4	3	4	5	3
101	3	4	3	2	3
102	2	4	4	3	3
103	2	4	2	3	2
104	2	3	4	3	2
105	4	5	5	5	5
106	2	3	2	2	2
107	1	2	2	1	3
108	4	3	4	4	4
109	5	5	5	4	4
110	5	5	5	5	5
111	5	5	4	4	5
112	5	4	3	3	3
113	4	4	4	5	3
114	3	3	4	3	4
115	3	4	5	3	5
116	4	2	3	2	3
117	5	4	4	3	3
118	4	4	4	3	4
119	3	5	5	3	3
120	5	4	4	4	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

121	3	4	4	4	2
122	5	5	5	5	5
123	3	2	1	3	1
124	5	5	5	5	5
125	3	4	4	3	4
126	3	5	3	3	4
127	5	5	5	4	5
128	5	4	4	4	5
129	4	2	4	2	4
130	3	5	4	4	4
131	4	4	4	4	3
132	5	5	5	5	5
133	2	3	2	4	4
134	3	2	3	2	3
135	4	5	4	4	3
136	4	3	3	4	4

Variabel Kemudahan

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4
7	3	4	4	3	4
8	4	3	4	4	3
9	4	4	3	3	4
10	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4
13	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	2
16	3	4	4	4	3
17	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3
24	3	4	3	4	3
25	4	3	4	4	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

26	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	3
28	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4
35	4	4	3	3	3
36	4	4	3	4	3
37	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3
39	4	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4
41	3	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5
47	5	5	5	4	4
48	1	1	1	1	2
49	4	4	4	4	3
50	3	4	3	3	4
51	2	3	2	3	1
52	4	2	3	3	4
53	5	5	5	5	5
54	4	3	4	3	4
55	5	3	3	3	4
56	3	3	3	2	3
57	5	4	4	3	4
58	3	3	3	3	4
59	4	4	5	4	5
60	3	4	5	3	4
61	4	3	3	4	4
62	4	3	5	4	4
63	3	2	2	4	4
64	4	2	4	3	2
65	3	3	3	3	2
66	5	5	5	5	5
67	3	5	5	4	4
68	4	4	5	4	5
69	2	2	1	2	2
70	3	4	2	3	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

71	3	4	3	4	3
72	1	1	1	1	1
73	5	4	3	5	4
74	4	5	5	4	3
75	3	2	3	4	3
76	3	3	3	3	4
77	5	4	5	5	5
78	4	5	5	5	5
79	5	5	5	4	5
80	3	3	3	4	3
81	5	5	4	5	5
82	4	4	4	4	4
83	2	1	3	2	3
84	4	3	4	4	4
85	4	5	3	4	4
86	5	3	3	3	4
87	5	4	5	4	4
88	3	3	3	2	3
89	5	5	5	5	4
90	4	4	3	4	4
91	5	4	4	4	4
92	5	5	4	4	5
93	2	2	2	2	2
94	2	2	3	3	3
95	2	3	4	4	3
96	3	3	4	3	3
97	4	3	3	3	3
98	5	5	5	4	5
99	5	4	5	5	4
100	4	4	4	4	4
101	4	5	5	3	5
102	3	3	4	3	4
103	5	4	5	3	4
104	1	1	2	1	1
105	5	3	3	4	3
106	2	2	2	3	1
107	1	2	3	3	3
108	3	4	4	4	4
109	4	5	3	3	3
110	4	4	4	5	4
111	5	5	4	5	5
112	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4
114	4	4	2	3	3
115	3	3	3	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

116	2	2	2	3	2
117	5	4	3	5	4
118	5	5	5	5	5
119	3	3	2	3	3
120	2	3	3	3	3
121	5	5	4	4	4
122	5	5	4	4	5
123	1	2	1	3	2
124	5	5	5	5	5
125	2	1	2	1	3
126	3	2	2	4	3
127	5	4	5	5	5
128	4	3	2	2	3
129	4	3	4	3	3
130	4	3	3	3	4
131	4	3	4	5	4
132	2	2	2	4	3
133	2	2	3	3	2
134	3	3	4	2	4
135	1	2	2	1	2
136	4	4	4	5	5
137	5	5	5	5	5
138	5	4	5	5	5
139	5	4	5	4	4
140	3	3	3	3	2
141	5	4	3	3	4

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3
7	4	3	4	4	4
8	4	3	3	4	4
9	4	4	3	3	4
10	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	3
13	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

16	3	3	3	4	3
17	3	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3
19	4	3	4	4	4
20	3	3	2	3	2
21	4	4	4	4	4
22	3	4	4	3	3
23	3	4	3	4	3
24	4	3	4	3	4
25	4	4	4	4	3
26	4	3	4	4	4
27	3	4	3	4	3
28	3	3	3	3	3
29	3	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3
34	3	4	4	3	3
35	4	3	4	3	4
36	4	4	4	3	3
37	4	4	4	4	3
38	3	4	3	3	4
39	3	4	4	3	4
40	4	4	3	3	3
41	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	3
45	4	4	4	4	4
46	5	3	4	3	5
47	5	5	5	5	5
48	1	3	1	3	2
49	3	4	3	5	4
50	3	3	3	3	3
51	2	2	3	3	2
52	3	5	4	3	4
53	5	5	5	5	4
54	5	5	5	5	4
55	5	5	4	4	4
56	3	2	3	3	4
57	3	3	2	4	3
58	5	4	5	3	5
59	4	5	4	5	4
60	4	5	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

61	3	4	4	4	4
62	5	5	5	4	5
63	2	3	3	2	2
64	3	3	3	2	3
65	5	4	4	4	5
66	5	4	4	3	5
67	3	3	3	3	2
68	3	4	4	3	5
69	2	1	1	3	1
70	2	4	2	4	3
71	4	5	4	3	4
72	1	1	1	2	2
73	4	5	5	5	4
74	4	3	4	3	5
75	4	3	3	3	2
76	3	3	4	3	3
77	5	5	5	4	5
78	5	5	4	4	5
79	4	3	2	4	2
80	5	4	5	4	3
81	5	4	5	5	5
82	5	5	4	3	3
83	3	3	3	4	4
84	3	5	5	3	4
85	4	5	5	5	5
86	5	5	4	5	5
87	3	5	5	4	4
88	5	4	4	3	4
89	5	5	5	5	5
90	4	3	4	4	4
91	4	5	4	5	3
92	3	5	4	5	4
93	3	4	4	3	4
94	3	2	3	4	3
95	3	3	3	3	4
96	3	4	4	4	4
97	2	3	3	3	3
98	3	5	3	4	5
99	5	5	5	5	4
100	4	4	3	4	4
101	4	4	5	4	5
102	1	3	2	2	3
103	1	2	2	2	1
104	3	2	2	2	2
105	4	4	3	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

106	2	3	3	2	1
107	2	2	3	2	3
108	3	4	3	3	3
109	2	3	4	3	4
110	4	4	5	4	5
111	5	4	5	4	5
112	4	3	3	5	3
113	3	2	3	4	3
114	3	3	4	2	4
115	4	4	5	5	4
116	3	3	4	4	5
117	5	4	4	3	4
118	4	5	4	5	5
119	4	4	3	4	3
120	2	2	4	3	2
121	3	4	5	3	4
122	3	4	4	4	3
123	1	2	1	2	3
124	3	4	5	4	5
125	2	1	1	2	3
126	3	3	3	4	5
127	4	5	5	5	4
128	4	4	5	5	5
129	2	2	1	2	3
130	5	3	3	3	5
131	3	4	4	4	4
132	2	3	4	3	3
133	3	2	2	2	2
134	2	4	2	3	3
135	2	2	2	2	2
136	4	5	5	5	4
137	4	5	3	4	4
138	5	4	4	5	4
139	4	4	5	3	3
140	3	2	4	4	4
141	4	4	4	4	3



Lampiran 2 Hasil Pembahasan Outer Model

Outer Loading

Variabel	X1	X2.	X3	Y1
Eektifitas(X1)	0.849			
	0.818			
	0.838			
	0.827			
	0.854			
Kemudahan (X2)		0.808		
		0.827		
		0.783		
		0.833		
		0.827		
Keamanan (X3)			0.886	
			0.863	
			0.852	
			0.825	
			0.855	
Kepuasan Nasabah(Y)				0.829
				0.837
				0.861
				0.748
				0.797

Average variance extracted (AVE)

	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
X1 Efektifitas	0.701	Valid
X2. Keamanan	0.665	Valid
X3 Kemudahan	0.733	Valid
Y1 Kepuasan Nasabah	0.664	Valid

Croass Loading

	X1	X2.	X3	Y1
X1.1	0.849	0.300	0.481	0.565
X1.2	0.818	0.154	0.504	0.510
X1.3	0.838	0.329	0.576	0.576

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X1.4	0.827	0.101	0.477	0.418
X1.5	0.854	0.223	0.492	0.482
X2.1	0.273	0.808	0.427	0.526
X2.2	0.195	0.827	0.486	0.475
X2.3	0.196	0.783	0.386	0.483
X2.4	0.302	0.833	0.478	0.463
X2.5	0.160	0.827	0.414	0.526
X3.1	0.553	0.503	0.886	0.656
X3.2	0.489	0.428	0.863	0.565
X3.3	0.507	0.402	0.852	0.510
X3.4	0.501	0.482	0.825	0.565
X3.5	0.545	0.468	0.855	0.553
Y1	0.542	0.468	0.559	0.829
Y2	0.545	0.519	0.619	0.837
Y3	0.572	0.539	0.559	0.861
Y4	0.371	0.410	0.490	0.748
Y5	0.456	0.529	0.491	0.797

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)
X1	0.894	0.900
X2.	0.874	0.875
X3	0.909	0.914
Y1	0.873	0.881



Lampiran 3 Hasil pembahasan Inner Model

Uji R - Square

	R-square	R-square adjusted	Keterangan
Y1	0.618	0.610	Valid

Uji F - Square

	X1	X2.	X3	Y1
X1				0.217
X2.				0.261
X3				0.078
Y1				

Uji Parsial

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
X1 -> Y1	0.363	5.151	0.000	Diterima
X2. -> Y1	0.375	4.504	0.000	Diterima
X3 -> Y1	0.248	2.685	0.007	Diterima

Uji Simultan

F- Hitung	F - Tabel	Keterangan
73,89	3,09	Diterima

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta