



# Faktor Pembentuk E-Service Satisfaction PJP QRIS pada Merchants Usaha Mikro Kota Bandung dengan Pendekatan E-Servqual dan E-Service Satisfaction Model

KEYWORDS: EFA; QRIS; MSME; E-Servqual; E-Service Satisfaction

Sumber Dana : Kemdikbudristek - DRTPM

Nomor SK : 0459/E5/PG.02.00/2024 | Nomor Kontrak : 106/E5/PG.02.00.PL/2024  
Tahun Anggaran 2024

## Tim Penelitian

Ketua : Ashila Dwiyanisa, S.M.B., M.M. (NIDN. 0426019001) |


Anggota Dosen : Dr. Irena Larashati, S.M.B., M.M. (NIDN. 0411119001) |

Anggota Mahasiswa MBKM : Freiti Cindy Muthmainah (NIM. 434334022022277) |

Raden Ali Akbar Rachadi (NIM. 434334032022079) | Siti Sabrina Nurdianti (NIM. 202230006)


Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan, Bandung

**Luaran Wajib** ✓



Jurnal Terakreditasi SINTA-4  
Jurnal Computech & Bisnis  
ISSN: 2442-4943

**TKT - 3** ✓



Tingkat Kesiapan  
Teknologi Tingkat 3



**SCAN HERE!**



## RINGKASAN PENELITIAN

### LATAR BELAKANG PENELITIAN



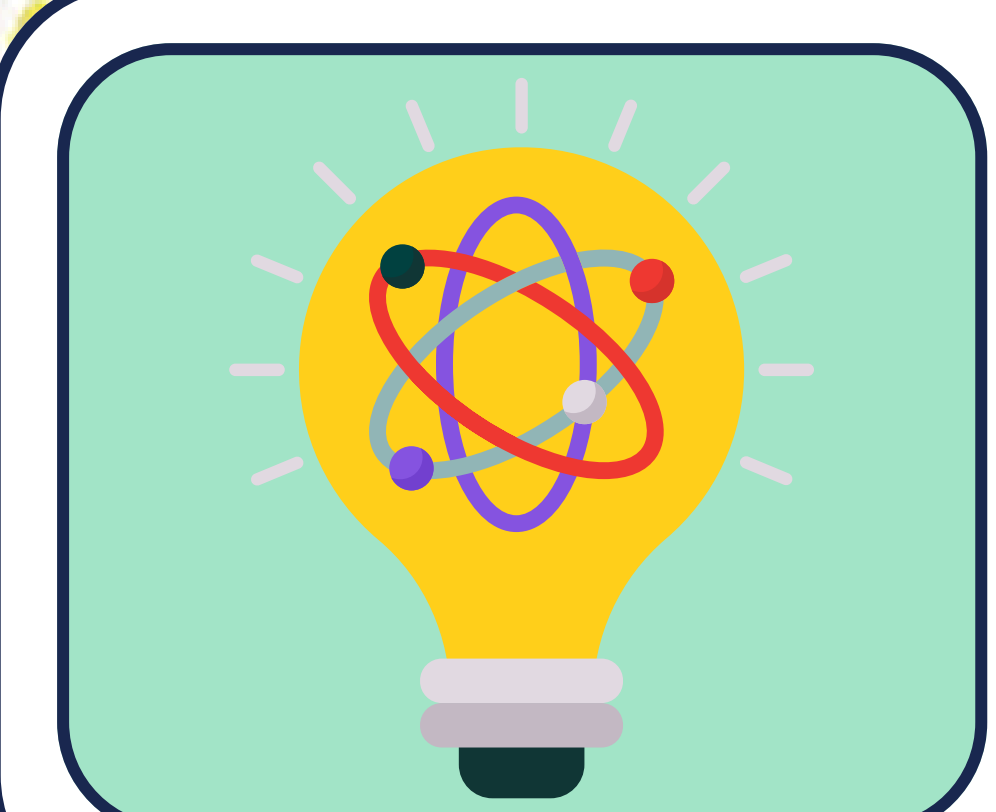
QRIS atau Quick Response Code Indonesian Standard telah menjadi salah satu gerbang pembayaran di Indonesia. Merchants QRIS di Jawa Barat didominasi oleh Kota Bandung, yaitu sebesar 1.7 juta merchants (28.85% dari total merchants di Jawa Barat). Berdasarkan skala usahanya, usaha mikro mendominasi pangsa pasar QRIS di Jawa Barat, yaitu mencapai 53.46% (3.31 juta merchants) (Bank Indonesia, 2023). Meskipun kinerja transaksi dan penggunaan QRIS dinilai Bank Indonesia (BI) sangat berkontribusi pada percepatan perekonomian di Indonesia, Jawa Barat dan Kota Bandung, namun masih sedikit penelitian yang berfokus pada pengembangan instrumen pengukuran kepuasan layanan elektronik yang berfokus pada merchants PJP QRIS di Kota Bandung. Perkembangan teknologi berdampak pada menurunnya interaksi langsung dengan pelanggan yang membuat perusahaan perlu mengkaji peran teknologi, transaksi belanja dan faktor produk untuk membangun kepuasan layanan elektronik. Perusahaan penyedia layanan harus memiliki pengetahuan tentang bagaimana membuat pelanggan selalu puas dengan layanan elektronik yang mereka berikan.

### TUJUAN PENELITIAN



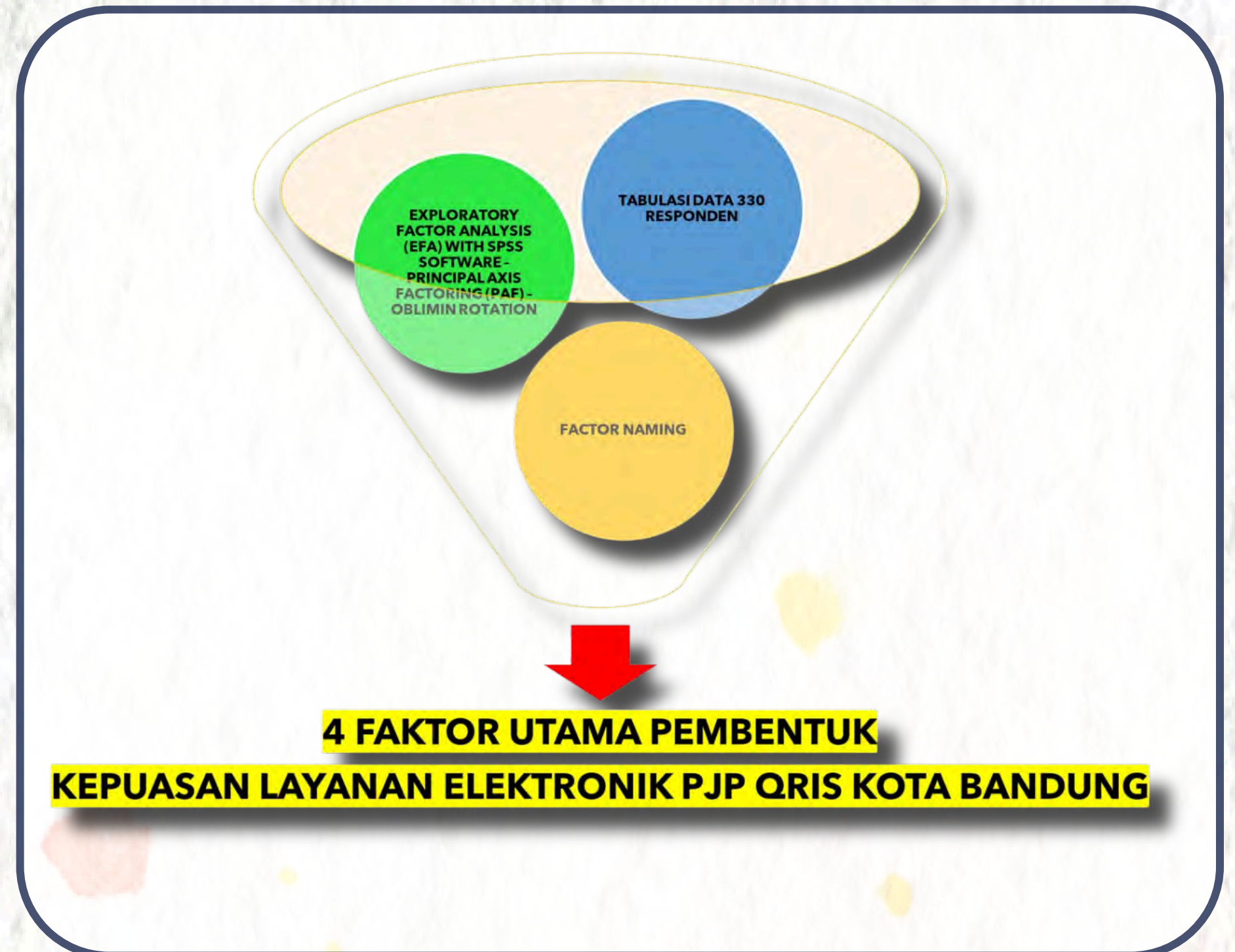
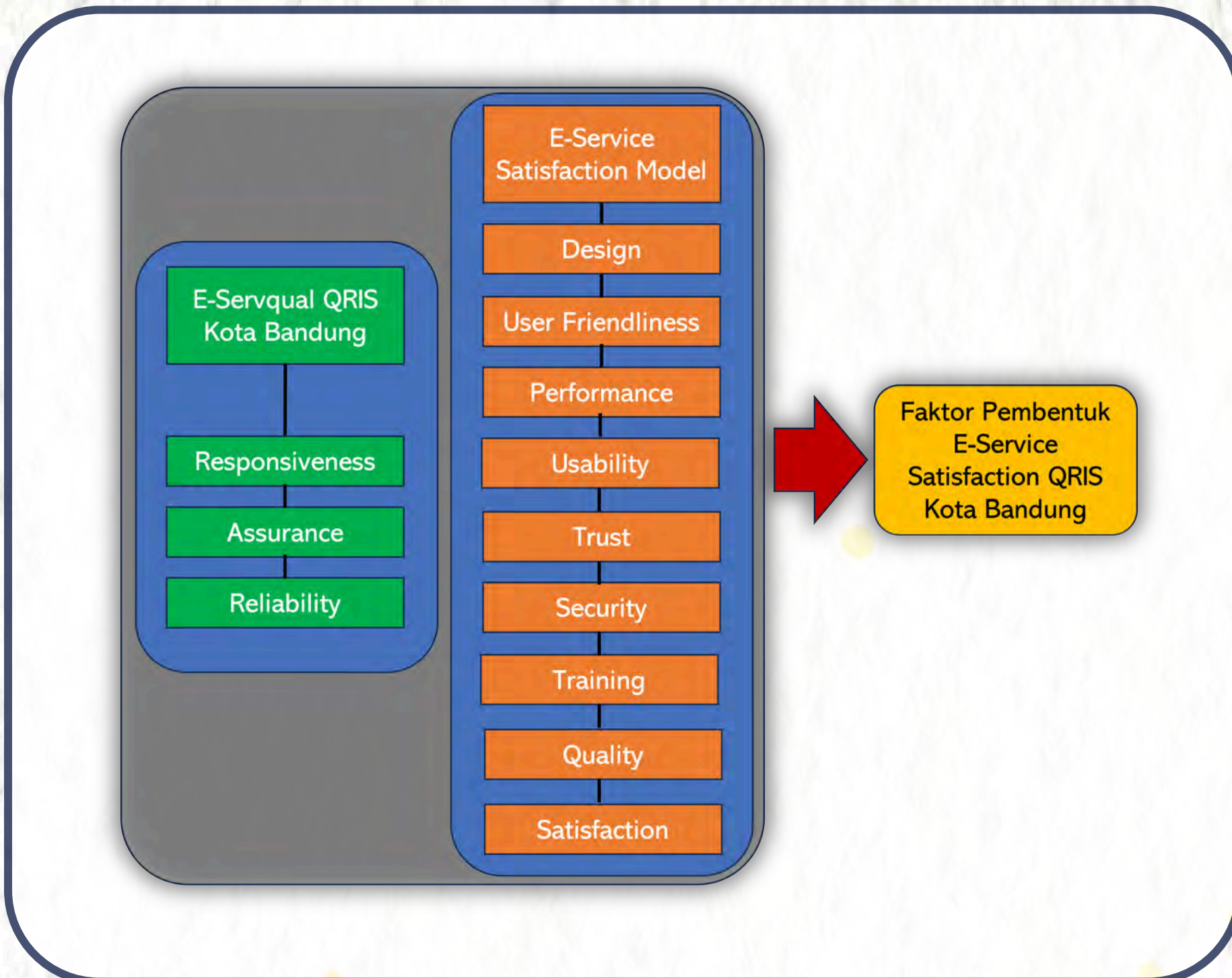
Mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk kepuasan layanan elektronik (e-service satisfaction) pada penyedia jasa pembayaran (PJP) QRIS di kalangan merchants usaha mikro di Kota Bandung.

### METODE PENELITIAN



Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah E-Servqual dan E-Service Satisfaction Model. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 330 responden yang merupakan pengguna QRIS dari kalangan usaha mikro. Metode yang digunakan dalam analisis data adalah Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan elektronik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## HASIL PENELITIAN



Four large downward-pointing arrows lead to four categories of factors, each with an illustration:

- Reliability**: Illustration of a QRIS merchant and customer.
- Responsiveness**: Illustration of a QRIS merchant and customer with a speed icon.
- Assurance**: Illustration of a QRIS merchant and customer with a service guarantee icon.
- Satisfaction**: Illustration of a QRIS merchant and customer with a satisfaction icon.

**RELIABILITY:** Reliability | Design | User Friendliness | Performance | Usability | Trust | Security | Training  
**RESPONSIVENESS:** Responsiveness  
**ASSURANCE:** Assurance  
**SATISFACTION:** Compensations | Satisfaction