

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada Generasi X, dapat diketahui bahwa penggunaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital juga telah menjadi bagian dari aktivitas transaksi masyarakat pada kelompok usia Generasi X. Pengalaman Generasi X dalam menggunakan QRIS dapat dipengaruhi oleh bagaimana mereka menilai keamanan transaksi, kemudahan dalam menggunakan layanan, serta manfaat yang diperoleh selama melakukan pembayaran secara digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat dapat memengaruhi Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi X, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 158 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda serta beberapa pengujian statistik, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data tersebut, diperoleh temuan yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki hubungan dan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

QRIS dengan tingkat pengaruh yang berbeda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Generasi X.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 5,041 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi Generasi X terhadap keamanan dalam menggunakan QRIS, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) dinyatakan diterima.

2. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Generasi X

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 2,090 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,038 yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah QRIS dipahami dan digunakan oleh Generasi X dalam melakukan transaksi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, hipotesis kedua ( $H_2$ ) dinyatakan diterima.

3. Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Generasi X.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 7,588 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari

0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan Generasi X dari penggunaan QRIS, maka semakin tinggi pula kepuasan terhadap layanan tersebut. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta*, Persepsi Manfaat memiliki nilai sebesar 0,525, yang merupakan nilai beta terbesar dibandingkan Persepsi Keamanan sebesar 0,277 dan Persepsi Kemudahan sebesar 0,147. Dengan demikian, Persepsi Manfaat merupakan variabel yang memiliki pengaruh relatif paling dominan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi X. Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dinyatakan diterima.

4. Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Generasi X.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan nilai  $F$  hitung sebesar 109,586 dengan tingkat signifikansi sebesar  $< 0,001$  yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi X. Dengan demikian, hipotesis keempat ( $H_4$ ) dinyatakan diterima.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian yang telah ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan tersebut dapat menjadi

bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

1. Keterbatasan karakteristik responden. Penelitian ini menggunakan responden yang berasal dari kelompok Generasi X dengan jumlah 158 responden. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan persepsi dan pengalaman penggunaan QRIS pada kelompok Generasi X sehingga hasil penelitian belum dapat secara langsung digeneralisasikan pada kelompok generasi lainnya, seperti Generasi Z, Generasi Milenial, maupun kelompok usia lainnya.
2. Keterbatasan variabel penelitian. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat dalam menjelaskan Kepuasan Pengguna QRIS. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 21,7% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan sebesar 78,3% merupakan variasi yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi Kepuasan Pengguna QRIS namun belum diteliti dalam penelitian ini.
3. Keterbatasan wilayah dan distribusi responden. Responden dalam penelitian ini berasal dari beberapa wilayah dan tidak mencakup seluruh wilayah Indonesia secara proporsional. Kondisi tersebut menyebabkan karakteristik responden yang diperoleh belum sepenuhnya menggambarkan kondisi seluruh pengguna QRIS dari kelompok Generasi X di Indonesia.

### 5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi X, penelitian ini memiliki beberapa implikasi yang dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan layanan QRIS. Implikasi penelitian ini mencakup implikasi teoritis dan implikasi praktis sebagai berikut.

#### 1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam menjelaskan penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap teknologi pembayaran digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa keyakinan pengguna mengenai kemudahan dan manfaat suatu teknologi merupakan aspek yang penting dalam membentuk respons positif terhadap teknologi tersebut.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS. Temuan ini memberikan tambahan perspektif dalam penerapan TAM dengan menunjukkan bahwa aspek keamanan juga memiliki peranan dalam membentuk kepuasan pengguna teknologi pembayaran digital, khususnya pada kelompok Generasi X.

Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas penerimaan teknologi, khususnya teknologi pembayaran digital. Nilai koefisien determinasi sebesar 21,7% menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang berpotensi menjelaskan Kepuasan Pengguna QRIS. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan.

## 2. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan dalam pengembangan dan peningkatan layanan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Generasi X. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pada ketiga aspek tersebut perlu menjadi perhatian. Bagi pengguna Generasi X, peningkatan keamanan, kemudahan, dan manfaat QRIS diharapkan dapat memberikan pengalaman transaksi digital yang lebih nyaman dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara bagi pihak terkait, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mempertahankan aspek layanan yang telah dinilai positif sekaligus melakukan perbaikan pada aspek yang masih dapat dikembangkan. Secara keseluruhan, implikasi penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna QRIS tidak cukup hanya dengan

menyediakan sistem pembayaran yang dapat digunakan, tetapi juga perlu memastikan bahwa sistem tersebut dipersepsikan aman, mudah digunakan, dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna.

