

**ANALISIS ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA
QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS)
DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi pada Pengguna QRIS oleh UMKM di Provinsi Banten)**

**ANALYSIS OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY IN
QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS)
WITH THE METHOD OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Study on QRIS Users by MSME in Banten Province)**



**Oleh
WILDAN AMIRULLAH
20170430159**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

**ANALISIS ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA
QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS)
DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi pada Pengguna QRIS oleh UMKM di Provinsi Banten)**

**ANALYSIS OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY IN
QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS)
WITH THE METHOD OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Study on QRIS Users by MSME in Banten Province)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

WILDAN AMIRULLAH

20170430159

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Wildan Amirullah

Nomor Mahasiswa : 20170430159

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (Studi pada Pengguna QRIS oleh UMKM di Provinsi Banten)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 08 / 01 / 2021



Wildan Amirullah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk
Papah, Mamah serta keluarga tercinta
Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Electronic Service Quality pada Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) dengan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi pada Pengguna QRIS oleh UMKM di Provinsi Banten)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Bank Indonesia selaku penerbit QRIS dan dapat menjawab permasalahan dalam penilaian pelayanan QRIS serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dalam proses belajar selama masa kuliah.
2. Ibu Dr. Lilies Setiartiti, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Papah dan mamah saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan fasilitas segalanya selama kuliah dan selama proses penyelesaian skripsi ini sehingga saya bisa menyelesaikan studi.
4. Keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Teman-temanku yang selalu ada dan siap membantu penulis, Kiki, Ilham, Ridho, Agung dan Emil. Terimakasih untuk kalian yang selalu memberikan informasi dan dukungan selama di kampus.

6. Kittz, Tayai, Billy, Tue, Yee, Pebzi, Dujin, Wichang, Aron, Timmy, Sugi, Minsu, Jewon, dan Dankyum. Terimakasih banyak atas dukungan, pengalaman dan pembelajaran berharganya untuk saya saat berada diluar kegiatan kampus.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata penutup, dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan topik ini.

Yogyakarta, 08 / 01 / 2021



Wildan Amirullah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pembayaran Non Tunai.....	7
2. QR Code Payment.....	8
3. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).....	9
4. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	12
5. Electronic Service Quality (E-SQ).....	15
6. Importance Performance Analysis (IPA).....	16
7. Customer Satisfaction Index (CSI)	17

B. Tinjauan Empiris.....	18
C. Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	20
B. Jenis Data	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	21
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Teknik Pengolahan Data.....	22
1. Uji Validitas	22
2. Uji Reliabilitas	23
F. Metode Analisis Data	24
1. Fokus Electronic Service Quality	24
2. Dimensi Electronic Service Quality.....	24
3. Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	26
4. Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	30
A. Karakteristik Responden	30
B. Deskripsi Variabel Penelitian	31
C. Uji Kualitas Instrumen Data.....	37
1. Hasil Uji Validitas.....	37
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
D. Eletronic Service Quality	39
1. Penilaian Atribut Harapan.....	39
2. Penilaian Atribut Kinerja	40
3. Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	42
4. Perhitungan Nilai GAP	42
E. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)	45
F. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI).....	48
BAB V PEMBAHASAN.....	50
A. Analisis Data Kuisisioner	50
B. Analisis Kualitas Data.....	50
C. Analisis Electronic Service Quality.....	51

D. Analisis Importance Performance Analysis.....	51
E. Hubungan Electronic Service Quality dan Importance Performance Analysis	52
F. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. Pertumbuhan QRIS di Provinsi Banten.....	4
TABEL 2.1. PSJP Non Bank.....	10
TABEL 2.2. PJSP Bank.....	11
TABEL 2.3. Pengguna QRIS di Provinsi Banten.....	14
TABEL 3.1. Skala Likert.....	22
TABEL 3.2. Indeks Koefisien Reliabilitas.....	23
TABEL 3.3. Kriteria Pada Customer Satisfaction Index (CSI).....	29
TABEL 4.1. Karakter Demografis Responden.....	30
TABEL 4.2. Hasil Responden Pada Kuisisioner.....	31
TABEL 4.3. Hasil Uji Validitas.....	38
TABEL 4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
TABEL 4.5. Hasil keseluruhan GAP Tiap Atribut.....	43
TABEL 4.6. Atribut Terdapat GAP.....	44
TABEL 4.7. Atribut Tidak Terdapat GAP.....	44
TABEL 4.8. Hasil Dari Importance Performance Analysis (IPA).....	45
TABEL 4.9. Atribut Berdasarkan Kuadran.....	47
TABEL 4.10. Hasil Dari Customer Satisfaction Index (CSI).....	49

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1. Pengguna QRIS (Juta).....	3
GAMBAR 1.2. 10 Provinsi Dengan Pengguna QRIS Terbanyak.....	4
GAMBAR 2.1. Konsep Penelitian.....	19
GAMBAR 3.1. Kuadran Pada Importance Performance Analysis (IPA).....	27
GAMBAR 3.1. Hasil Pada Diagram Kartesius	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuisisioner Penelitian.....	67
LAMPIRAN 2. Hasil Kuisisioner Harapan	70
LAMPIRAN 3. Hasil Kuisisioner Kinerja.....	73
LAMPIRAN 4. Uji Validitas Harapan.....	76
LAMPIRAN 5. Uji Validitas Kinerja	79
LAMPIRAN 6. Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja	82

ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

QRIS	= Quick Response Code Indonesian Standard
E-SQ	= Electronic Service Quality
IPA	= Importance Performance Analysis
CSI	= Customer Satisfaction Index
PJSP	= Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran
QR CODE	= Quick Response Code
UMKM	= Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah