



Penulis
PELANGI WULANDARI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (ORIS) DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
KCP BENGKULU PANORAMA**



Editor :
Prof. Andang Sunarto, Ph.D
Faisal Muttaqin, M.S.M

**PENGARUH PENERAPAN *QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD (QRIS) DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
KCP BENGKULU PANORAMA**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2024 M/1445 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Didalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya yang sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 19 Desember 2023 M
Muharram 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



PELANGI WULANDARI
NIM. 1911140095



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-

51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KGP Bengkulu Panorama”, yang disusun oleh :

Nama : Pelangi Wulandari

NIM : 1911140095

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 3 Oktober 2023 M

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP.197611242006041002


Faisal Muttaqin, M.S.M

NIP.198701282019031007

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-

51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama” yang disusun oleh:

Nama : Pelangi Wulandari

NIM : 1911140095

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Januari 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Februari 2024 M

Jumadil Akhir 1445 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Penguji I

Faisal Muttaqin, MSM

NIP. 198701282019031007

Penguji II

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Yetti Afrida Indra, M.Ak

NIP. 198404142003212045

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

MOTTO

“ Dan Ketahuilah, Sesungguhnya Kemenangan Itu Beriringan Dengan Kesabaran. Jalan Keluar Itu Beriringan Dengan Kesukaran. Dan Sesudah Kesulitan Pasti Akan Ada Kemudahan.”
-HR.Tirmidzi

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu nanti yang bisa kau ceritakan “
-Boy Chandra

“ Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang yaa. Only you can change your life. Nobody else can do it for you “



PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan rasa syukur yang mendalam dan tak terhingga saya curahkan kepada Allah SWT yang maha segalanya atas segala kesempatan, keridhoan dan kenikmatan yang telah diberikan, skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta, Ayah (Subhan S.P) dan Ibu (Sri Yati S.P) yang telah memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Saya persembahkan karya terbaik dan pertama saya ini untuk orangtua saya dan ucapan terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan ayah dan ibu saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu, semoga ayah dan ibu selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya
2. Adik saya tercinta, Aji Ansri Pamungkas yang selalu memberikan semangat dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Dosen pembimbing Bapak (Prof Andang Sunarto, Ph.D) dan bapak (Faisal Muttaqin, MSM) yang telah membagi ilmunya dan penuh kesabaran membimbing saya selama pembuatan skripsi ini
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , Program Studi Perbankan Syariah tercinta dan terimakasih untuk bapak dan ibu dosen atas ilmunya yang sangat bermanfaat serta teman-teman seperjuangan PBS C angkatan 2019 terkhusus sahabat saya (Rinanda, Aprisyah, Tirta, Fadli, Feb, Aris, Dina, Oryza)

terimakasih yang telah kebersamai dari awal perkuliahan hingga saat ini

5. Untuk sahabat saya sedari kecil, Nabila, Dinda, Bela dan sahabat saya dari smk, Desi, Putri. Terimakasih selalu memberikan semangat, support dan motivasi , yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah dan selalu ada untuk menghiburku
6. Untuk Abangda Dedi Haryadi serta teman-teman dan adik-adik di Organisasi Satgas Anti Narkoba Sekolah (SANS) Provinsi Bengkulu, Terimakasih selalu memberikan semangat, support dan motivasi dan menjadi wadah saya berkeluh kesah
7. Untuk kakak-kakak sepupu , terimakasih yang telah membantu dan memberikan semangat , yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah saya selama diperkuliahan ini
8. Teruntuk yang satu ini dia adalah lelaki yang selalu ada, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih telah menemani meluangkan waktunya mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan memberikan semangat. Sehat selalu, semoga bisa selalu kebersamai saya untuk saat ini dan kedepannya.
9. Teruntuk almamater tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan, serta senantiasa menikmati setiap proses yang dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan
11. Teruntuk semua pihak yang telah membantu saat penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan *Quick Response Indonesian Code Standard (QRIS)* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama". Shalawat dan salam tak lupa turunkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh ilmu dan teknologi sampai saat ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *QRIS* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama, dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. DR. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Dr. H. Supardi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran.
3. Yenti Sumari, S.E., M.M. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memotivasi dan membagikan ilmunya.

4. Prof. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I dan Faisal Muttaqin, MSM selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendo'akan keberhasilanpenulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepannya.

Bengkulu, Oktober 2023
Penulis,

Pelangi Wulandari
NIM.1911140095

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	18
1. Teori Kualitas Layanan	18
2. Teori Layanan <i>QRIS</i>	20
3. Teori Kepuasan Nasabah.....	27
B. Kerangka Berpikir Penelitian.....	32
C. Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Waktu dan lokasi penelitian.....	36
C. Populasi dan sampel.....	36
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	43
F. Teknik Analisis Data	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	54
B. Pembahasan.....	68

BAB V

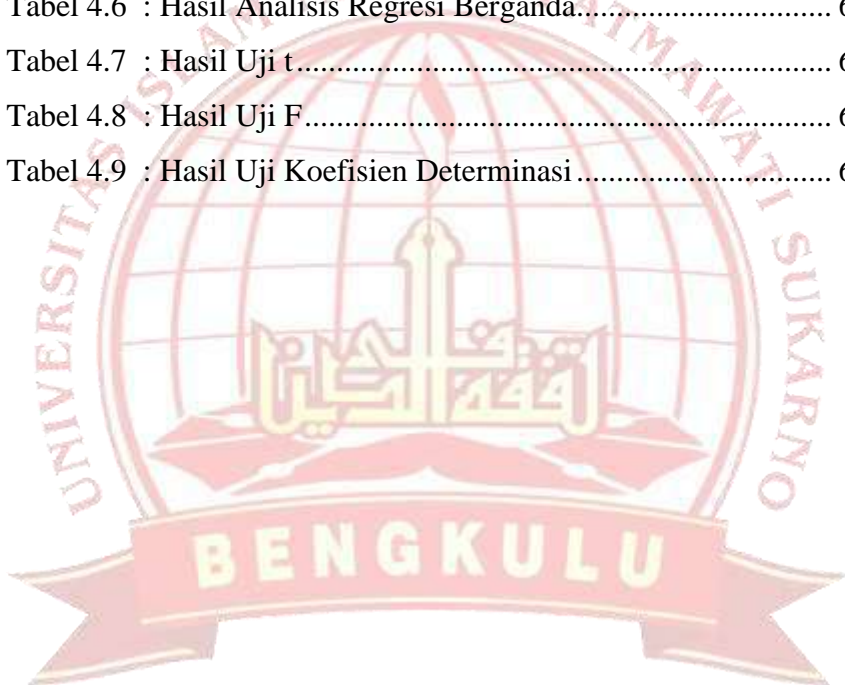
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.2 : Hasil Uji Realibitas	58
Tabel 4.3 : Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.4 : Hasil Uji Homogenitas.....	60
Tabel 4.5 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.6 : Hasil Analisis Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.7 : Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.8 : Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.9 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Pengajuan Judul

Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 3 : Izin Penelitian

Lampiran 4 : SKPI

Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 : Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 7 : Hasil Uji Coba Instrumental Penelitian

Lampiran 8 : Dokumentasi



ABSTRAK

Pengaruh Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Bengkulu Panorama

Oleh Pelangi Wulandari , NIM 1911140095.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *QRIS* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di sektor keuangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data dari nasabah yang menggunakan *QRIS* sebagai metode pembayaran. Data yang dikumpulkan meliputi tingkat kepuasan nasabah, persepsi terhadap kualitas layanan, dan tingkat penerapan *QRIS* di tempat pembayaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *QRIS* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *QRIS* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 2,974 lebih besar dari t tabel sebesar 2,011 atau $2,974 > 2,011$. Dan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dan nilai t hitung sebesar 5,335 lebih besar dari t tabel sebesar 2,011 atau $5,335 > 2,011$. Dengan adanya *QRIS*, nasabah merasa lebih mudah dalam melakukan transaksi pembayaran, menghemat waktu, dan mengurangi kebutuhan akan uang tunai. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah merasa puas dengan ketersediaan informasi yang akurat, kecepatan transaksi, dan respon yang cepat dari pihak penyedia layanan.

Kata kunci: *QRIS* , Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The Effect of Implementing the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) and Service Quality on Customer Satisfaction at BSI KCP Bengkulu Panorama

By Pelangi Wulandari, NIM 1911140095

This research aims to analyze the effect of implementing QRIS and service quality on customer satisfaction in the financial sector. This research uses a quantitative approach by collecting data from customers who use QRIS as a payment method. The data collected includes the level of customer satisfaction, perception of service quality, and the level of implementation of QRIS at payment points. The results of this research show that the implementation of QRIS has a significant positive influence on customer satisfaction. The t test shows that there is a significant influence between QRIS (X1) on customer satisfaction (Y) because it has a significance value of $0.005 < 0.05$ and the calculated t value of 2.974 is greater than the t table of 2.011 or $2.974 > 2.011$. And it shows that there is a significant influence between service quality (X2) and customer satisfaction (Y) because it has a total value of $0.000 < 0.05$. And the nillail t hiltung selbelsar is 5.335 more than the t tablel selbelsar 2.011 or $5.335 > 2.011$. With QRIS, customers find it easier to carry out payment transactions, save time and reduce the need for cash. Apart from that, good service quality also has a positive impact on customer satisfaction. Customers are satisfied with the availability of accurate information, transaction speed, and fast response from the service provider.

Keywords : QRIS, Service Quality and customer Satisfaction