

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS APLIKASI DANA
PADA MAHASISWA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)
Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

ANISA RAHMAH

NIM: 2282133124

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1447 H/2026 M

ABSTRAK

Anisa Rahmah, 2282133124, Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Perkembangan sistem pembayaran digital, khususnya penggunaan *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) pada aplikasi DANA, telah mendorong perubahan perilaku transaksi di kalangan mahasiswa menjadi lebih praktis dan efisien. Namun, di balik kemudahan tersebut, masih terdapat permasalahan terkait kualitas layanan dan keamanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Ketidakstabilan sistem, respon layanan yang kurang optimal, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan pengguna QRIS aplikasi DANA di kalangan mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling. Analisis data yang dilakukan dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (outer model), model struktural (inner model), dan *Bootstrapping* untuk memastikan validitas, reliabilitas, serta kekuatan hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,446 dan nilai T-statistic sebesar 5,411, yang berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, keamanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,471 dan nilai T-statistic sebesar 5,965, yang menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang tinggi mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (R^2), pada R Square sebesar 0,739 dan R Square Adjusted sebesar 0,733 mengindikasikan bahwa variabel kualitas layanan dan keamanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 73,9% atau 73,3% variasi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan penguatan sistem keamanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA.

Kata kunci: kualitas layanan, keamanan, kepuasan pengguna, QRIS, aplikasi DANA.

ABSTRACT

Anisa Rahmah, 2282133124, Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

The development of digital payment systems, particularly the use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in the DANA application, has significantly changed transaction behavior among students, making it more practical and efficient. However, despite these conveniences, there are still issues related to service quality and security that may affect user satisfaction. System instability, suboptimal service responsiveness, and concerns regarding data and transaction security remain key challenges for service providers. Therefore, this study aims to analyze the effect of service quality and security on user satisfaction of QRIS in the DANA application.

This study employs a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 96 respondents who are users of QRIS on DANA application of student UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. The sampling technique used is non-probability sampling. Data analysis is conducted using the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS software. The analysis includes measurement model (outer model) and structural model (inner model), and bootstrapping testing to ensure validity, reliability, and the strength of relationships among variables.

The results show that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, with a coefficient value of 0.446 and a T-statistic of 5.411, indicating that better service quality leads to higher user satisfaction. Furthermore, security also has a positive and significant effect on user satisfaction, with a coefficient value of 0.471 and a T-statistic of 5.965, demonstrating that higher security enhances user trust and satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.586 indicates that service quality and security together explain 58.6% of the variation in user satisfaction, while the remaining is influenced by other variables outside this study. These findings emphasize that improving service quality and strengthening security systems are crucial factors in enhancing user satisfaction of QRIS in the DANA application.

Keywords: service quality, security, user satisfaction, QRIS, DANA appication.

خلاصة

Anisa Rahmah, 2282133124, Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjari Cirebon

وقد شجع تطوير أنظمة الدفع الرقمية، وخاصة استخدام المعيار الإندونيسي للاستجابة السريعة (QRIS) في تطبيق DANA، على إجراء تغييرات في سلوك المعاملات بين الطلاب لتصبح أكثر عملية وكفاءة. ومع ذلك، وراء هذه الراحة، لا تزال هناك مشاكل تتعلق بجودة الخدمة وأمانها والتي من شأنها التأثير على مستوى رضا المستخدم. يعد عدم استقرار النظام، والاستجابة الأقل من المستوى الأمثل للخدمة، والمخاوف بشأن أمن البيانات والمعاملات من التحديات التي يجب على مقدمي الخدمة الانتباه إليها. ولذلك، يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة الخدمة والأمن على رضا مستخدمي QRIS على تطبيق DANA.

يستخدم هذا البحث منهجاً كمياً مع طريقة المسح من خلال توزيع استبيانات على ٩٦ شخصاً من مستخدمي QRIS لتطبيق DANA بين الطلاب في UIN Cyber Syekh Nurjati Cirebon. وكانت تقنية أخذ العينات المستخدمة هي أخذ العينات غير الاحتمالية. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية الصغرى (PLS-SEM) باستخدام برنامج SmartPLS. وتشمل مراحل التحليل اختبار نموذج القياس (النموذج الخارجي)، والنموذج الهيكلي (النموذج الداخلي)، والتمهيد للتأكد من صحة وثبات وقوة العلاقة بين المتغيرات.

وأظهرت نتائج البحث أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وكبير على رضا المستخدمين بمعامل مسار قدره ٠.٤٤٦. وقيمة T-إحصائية قدرها ٥.٤١١، مما يعني أنه كلما كانت جودة الخدمة المقدمة أفضل، ارتفع مستوى رضا المستخدمين. وبصرف النظر عن ذلك، فقد ثبت أيضاً أن للأمن تأثيراً إيجابياً وهاماً على رضا المستخدم بمعامل مسار قدره ٠.٤٧١. وقيمة T الإحصائية تبلغ ٥.٩٦٥، مما يوضح أن المستوى العالي من الأمان يمكن أن يزيد من ثقة المستخدم ورضاه. قيمة معامل التحديد (R^2) لمربع R هي ٠.٧٣٩ ومربع R المعدل هو ٠.٧٣٣، مما يشير إلى أن متغيرات جودة الخدمة والأمان معاً قادرة على تفسير ٧٣.٩% أو ٧٣.٣% من التباين في رضا المستخدمين، بينما يتأثر الباقي بمتغيرات أخرى خارج نطاق البحث. تؤكد هذه النتائج أن تحسين جودة الخدمة وتعزيز نظام الأمان هما عاملان رئيسيان في زيادة رضا مستخدمي QRIS عن تطبيق DANA.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الأمان، رضا المستخدمين، QRIS، تطبيق DANA

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”, oleh Anisa Rahmah, NIM: 2282133124 telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 22 April 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah



Ketua Sidang

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP. 197303042007101002

Sekretaris Sidang

Abdul Muizz AWKA, M. Si Ph.D
NIP. 198708272019031009

Penguji I

Hi. Nining Wahyuningsih, SE., M.M.
NIP. 197309302007102001

Penguji II

Diana Djuwita, M.M.
NIP. 198003142008012018

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA QRIS APLIKASI DANA PADA
MAHASISWA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Oleh:

Anisa Rahmah
NIM: 2282133124

Menyetujui,

Pembimbing I



H. Fef Saefulloh, M.Ag.
NIP.197603122003121003

Pembimbing II



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI
NIP. 198009122006041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.
NIP. 197303042007101002

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Anisa Rahmah NIM: 2282133124 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I



H. Eef Saefulloh, M.Ag.

NIP.197603122003121003

Pembimbing II



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI

NIP. 198009122006041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si

NIP. 197303042007101002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Rahmah
NIM : 2282133124
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 20 November 2002
Alamat : RT003/RW002 Desa Bojong Cideres
Kec. Dawuan Kab. Majalengka 45453

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi lain telah dikutip dengan penulisa referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditentukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 22 April 2026

atakan,

10000
METER TEMPEL
11D78ANX391201086
ahmah
NIM: 2282133124

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, serta kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Syariah. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, tabi'in, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Yuhana dan Ibu Heni, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta pengorbanan yang tidak terhingga dalam setiap langkah kehidupan penulis. Doa, motivasi, serta kepercayaan yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi wujud bakti dan kebanggaan bagi keduanya.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh keluarga dan kerabat yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta doa yang tidak pernah putus kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

Tidak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada *soulmate*, sahabat, dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, serta dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini. Kebersamaan, bantuan, serta dorongan yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk tetap bertahan dan menyelesaikan penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing I Bapak H. Eef Saefulloh, M.Ag. dan dosen pembimbing II Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan,

serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran serta perhatian yang diberikan menjadi motivasi bagi penulis untuk terus memperbaiki dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan dan keikhlasan beliau menjadi amal jariyah yang mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada diri sendiri yang telah berusaha dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga ke depan penulis dapat menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih bijaksana, serta mampu memberikan manfaat bagi banyak orang.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.



MOTTO

“Dan kehidupan dunia ini hanyalah permainan dan senda gurau. Sedangkan negeri akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertakwa.”

(QS. Al-An’am: 32)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Anisa Rahmah, merupakan mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis lahir pada tanggal 20 November 2002 dan dibesarkan di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Yuhana dan Ibu Heni. Penulis beralamat di RT 03/RW 002 Desa Bojong Cideres Kec. Dawuan Kab. Majalengka.

Adapun jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 2 Bojong Cideres (2009–2015)
2. MTs Daarul Amanah (2015–2018)
3. SMA Negeri 2 Majalengka (2018–2021)

Setelah menyelesaikan pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.), penulis menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”** di bawah bimbingan Bapak H. Eef Saefulloh, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., M.SI. selaku dosen pembimbing II.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna QRIS pada Aplikasi DANA (Studi pada Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan cahaya keimanan.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) pada Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa perjalanan ini tidak dapat dilalui seorang diri. Banyak pihak yang dengan tulus memberikan perhatian, arahan, doa, serta kepercayaan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah.
4. Bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si., Ph.,D selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah.
5. Bapak H. Eef Saefulloh, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, pikiran, serta perhatian untuk membimbing penulis. Setiap arahan, koreksi, dan nasihat yang

diberikan menjadi bagian penting dalam proses belajar penulis hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah menanamkan ilmu pengetahuan serta nilai-nilai akademik yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
7. Rasa hormat dan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Yuhana dan Ibu Heni Septiani, yang dengan penuh kasih telah merawat, membesarkan, serta mengiringi setiap langkah penulis dengan doa yang tidak pernah terputus. Penulis menyadari bahwa dirinya hanyalah seorang gadis bungsu yang tumbuh dengan cinta dan perlindungan dari kedua orang tua, sehingga rasanya sulit membayangkan menjalani kehidupan tanpa kehadiran, doa, dan restu mereka. Seiring berjalannya waktu, ada rasa haru sekaligus khawatir ketika melihat keduanya perlahan menua, namun hal itu justru menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dan membanggakan. Kesabaran, pengorbanan, dan ketulusan hati yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus melangkah hingga sampai pada tahap ini. Penyelesaian studi ini penulis persembahkan kepada keduanya sebagai salah satu bentuk bakti dan ungkapan terima kasih atas segala cinta yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.
8. Kepada kakak beserta keluarga, yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, memberikan nasihat, serta menghadirkan kehangatan keluarga yang menenangkan di tengah perjalanan panjang penulis dalam menempuh pendidikan.
9. Kepada Mishbah Fuady, yang dengan tulus hadir sebagai tempat berbagi pikiran, keluh kesah, dan harapan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadirannya menjadi pengingat bagi penulis untuk tetap tegar dan tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan tanggung jawab ini.
10. Kepada teman-teman yang membersamai perjalanan perkuliahan penulis, khususnya Zahrotul Alam Kishendra (Roro) dan Nina Nurul Maulani.

Kebersamaan, percakapan sederhana, serta perjalanan yang dilalui bersama selama masa perkuliahan telah menjadi bagian berharga yang tidak akan terlupakan.

11. Kepada seluruh teman-teman penulis, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik ini, menghadirkan warna, cerita, serta kenangan yang memperkaya pengalaman selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
12. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang dengan cara masing-masing telah memberikan kontribusi, perhatian, serta kebaikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat serta menjadi salah satu kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang akuntansi syariah.

Cirebon, 22 April 2026



Anisa rahmah
NIM: 2282133124

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	vi
NOTA DINAS.....	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kepuasan Konsumen	10
1. Kemudahan.....	12
2. Kepercayaan	12
3. Manfaat.....	13
4. Gaya Hidup Digital.....	13
B. Kualitas Layanan	13
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	16

2. <i>Reability</i> (Keandalan)	16
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	16
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	16
5. <i>Empathy</i> (Empati).....	17
C. Keamanan	17
1. <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	19
2. <i>Integrity</i> (Integritas Data)	19
3. <i>Availability</i> (Ketersediaan).....	19
D. Literatur Review	20
E. Kerangka Pemikiran	28
1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA	28
2. Pengaruh Keamanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS Aplikasi DANA	29
F. Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Pendekatan	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Data dan Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Variabel	36
G. Operasional Variabel	37
H. Teknik Analisis Data	39
1. <i>Partial Least Square</i> (PLS)	39
2. Analisis Outer Model	39
3. Analisis Inner Model	40
4. Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum	42
1. Sejarah Singkat UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon	42

2. Visi dan Misi UIN Siber Syekh Nurjari Cirebon	44
3. Tujuan Pendidikan UIN Siber Syekh Nurjari Cirebon.....	44
B. Hasil Pengumpulan Data.....	46
C. Deskripsi Data Penelitian	46
1. Karakteristik Responden Menurut Jurusan	46
2. Karakteristik Responden Menurut Semester	47
3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	48
D. Analisis Deskriptif Data Penelitian	48
1. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X1)	49
2. Analisis Deskriptif Keamanan (X2)	51
3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y).....	53
E. Uji Instrumen Penelitian	54
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
3. Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	61
E. Pembahasan	62
1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	62
2. Pengaruh Keamanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	64
3. Goodness Of Fit	66
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75