

**Analisis Pengaruh *Trust* dan *Satisfaction* terhadap Niat
Menggunakan Kembali QRIS dalam Transaksi Nontunai**

Muhammad Rizal Imamuddin

1708823049



Intelligentia - Dignitas

**Tesis ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**Analysis of the Influence of Trust and Satisfaction on the
Intention to Reuse QRIS in Non- Cash Transactions**

Muhammad Rizal Imamuddin

1708823049



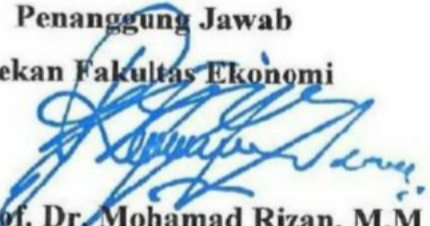
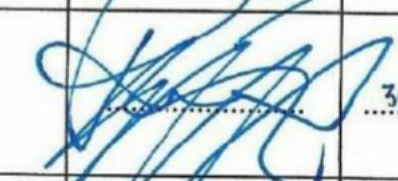
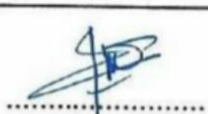
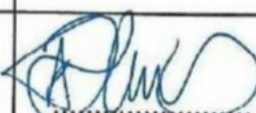
Intelligentia - Dignitas

**This thesis is submitted as part of requirements to be awarded the
degree in Master Management**

**MASTER OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMIC & BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

LEMBAR PENGESAHAN TESIS Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, ME NIP (197612112000122001)		30/07/2025
2	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP (197206272006041001)		30/07/2025
3	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP (197401152008011008)		30/07/2025
4	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP (195909181985032011)		30/07/2025
5	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP (197206171999031001)		30/07/2025
Nama : Muhammad Rizal Imamuddin No. Registrasi : 1708823049 Program Studi : Magister Manajemen Tanggal Lulus : 18 Juli 2025			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

PERNYATAAN ORISINALITAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta
13220 Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Judul Tesis : Analisis Pengaruh *Trust* dan *Satisfaction* terhadap Niat
Menggunakan Kembali QRIS dalam Transaksi Nontunai
Metode Penelitian : Kuantitatif
Nama Lengkap : Muhammad Rizal Imamuddin
NIM : 1708823049
Program Studi : Magister Manajemen

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum di publikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Rizal Imamuddin
NIM. 1708823049

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Lengkap : Muhammad Rizal Imamuddin
No.Reg : 1708823049
Jurusan : Magister Manajemen
Similarity Score (Turnitin) : 20%

Judul Tesis :
Analisis Pengaruh *Trust* dan *Satisfaction* terhadap Niat Menggunakan Kembali QRIS dalam Transaksi Nontunai.

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
S2 Magister Manajemen

Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP. 197401152008011008

Jakarta 07 Agustus 2025
Mahasiswa,



Muhammad Rizal Imamuddin

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Rizal Imamuddin
NIM : 1708823049
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/ Magister Manajemen
Alamat email : Rizalbasscomp@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☒ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul : Analisis Pengaruh *Trust* dan *Satisfaction* terhadap Niat Menggunakan Kembali QRIS dalam Transaksi Nontunai

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Agustus 2025



Penulis

(Muhammad Rizal I)
nama dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived of security* terhadap *trust* dan *satisfaction*, serta dampaknya terhadap *intention to reuse* QRIS dalam transaksi nontunai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan pengguna QRIS di wilayah Jabodetabek sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online dengan skala Likert. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui perangkat lunak AMOS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived of security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* dan *satisfaction* pengguna QRIS. Selain itu, *trust* dan *satisfaction* terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *intention to reuse* QRIS. Temuan ini menegaskan pentingnya faktor-faktor kepercayaan dan kepuasan dalam mendorong keberlanjutan penggunaan layanan pembayaran digital. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkuat model *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks adopsi QRIS di Indonesia, serta implikasi praktis bagi penyedia layanan pembayaran digital dalam merancang strategi untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna, guna mendukung literasi dan inklusi keuangan di masyarakat.

Kata Kunci : *Trust, Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), Structural Equation Model (SEM)*

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security on trust and satisfaction, and their impact on the intention to reuse QRIS in cashless transactions. The research employs a quantitative approach using survey methods, involving QRIS users in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area as respondents. Data collection was conducted through an online questionnaire utilizing a Likert scale. The collected data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 29 software. The results reveal that perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security have a positive and significant effect on users' trust and satisfaction regarding QRIS. Additionally, trust and satisfaction significantly enhance the intention to reuse QRIS. These findings underline the importance of trust and satisfaction factors in promoting continuous use of digital payment services. This research contributes theoretically by strengthening the Technology Acceptance Model (TAM) framework within the context of QRIS adoption in Indonesia. Practically, it offers valuable insights for digital payment service providers to devise strategies aimed at enhancing user trust and satisfaction, thereby supporting financial literacy and inclusion within society.

Keyword : Trust, Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), Structural Equation Model (SEM).

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah S.W.T yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan tesis dengan judul “Analisis Pengaruh *Trust* dan *Satisfaction* terhadap Niat Menggunakan Kembali QRIS dalam Transaksi Nontunai”. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W, serta kerabat dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Tesis ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.. Penyelesaian tesis ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Koordinator Prodi Magister Manajemen Program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I;
4. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku selaku Dosen Pembimbing II;
5. Ayah, Ibu serta kakak tercinta sebagai tanda terima kasih untuk segala kasih sayang, nasehat, dukungan serta doa yang tak pernah putus untuk penulis;
6. Dosen-dosen Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menempuh hingga menyelesaikan studi;
7. Rekan-rekan Non Property Support Group (NPS Group) khususnya Bpk Fabby, Friska, Alif dan Linggi yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penelitian ini;
8. Sahabat-sahabat kecilku Arti dan Keke yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penelitian ini;
9. Ulry Tertieny selaku teman dan mentor yang sudah membantu dan mengajarkan penulis dalam penelitian ini;

10. Group Lulus 1,5 Tahun, selaku teman penulis yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penelitian ini;
11. Group Impossible we do, Miracle we try, selaku teman penulis yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penelitian ini;
12. Teman-teman Magister Manajemen – Eksekutif Non Regular yang sudah memberikan semangat kepada penulis;
13. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu;

Penulis masih menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kebaikan peneliti selanjutnya. Meskipun demikian, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak-pihak yang membacanya. Dengan kerendahan hati, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam tesis ini. Semoga Allah memberkahi dan membalas atas apa yang telah diberikan kepada penulis.

Jakarta, 07 Agustus 2025

Muhammad Rizal Imamuddin
(1708823049)

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	13
2.1. Telaah Pustaka.....	13

2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.1.2. <i>Perceived usefulness</i>	14
2.1.3. <i>Perceived ease of use</i>	18
2.1.4. <i>Perceived of security</i>	21
2.1.5. <i>Trust</i>	25
2.1.6. <i>Satisfaction</i>	28
2.1.7. <i>Intention to reuse</i>	31
2.2. Pengembangan Hipotesis	34
2.2.1. <i>Perceived usefulness dan Trust</i>	34
2.2.2. <i>Perceived usefulness dan Satisfaction</i>	37
2.2.3. <i>Perceived ease of use dan Trust</i>	39
2.2.4. <i>Perceived ease of use dan Satisfaction</i>	41
2.2.5. <i>Perceived of security dan Trust</i>	44
2.2.6. <i>Perceived of security dan Satisfaction</i>	46
2.2.7. <i>Trust dan Satisfaction</i>	48
2.2.8. <i>Trust dan Intention to reuse</i>	51
2.2.9. <i>Satisfaction dan Intention to reuse</i>	53
2.3. Penelitian Terdahulu	56
2.4. Kerangka Teori.....	69
BAB III METODE PENELITIAN	71
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	71
3.2. Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian	71
3.2.1. Objek Penelitian.....	71
3.2.2. Jenis Penelitian	72
3.2.3. Sumber Data	73
3.3. Populasi dan Sample.....	74
3.3.1. Populasi.....	74
3.3.2. Sampel.....	75

3.4. Metode Penelitian.....	77
3.4.1. Desain Kuesioner.....	77
3.4.2. Skala Pengukuran	78
3.5. Operasional Variabel Penulisan.....	79
3.6. Metode Analisis.....	84
3.6.1. Uji Validitas.....	84
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	85
3.6.3. Uji Analisis Data <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	91
4.1 Data Demografi.....	91
4.1.1. Demografi Responden.....	91
4.1.2. Profil Responden Penggunaan Bank dalam Layanan QRIS	94
4.2 Hasil Analisa Deskriptif.....	95
4.2.1 Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	95
4.2.2 Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	96
4.2.3 Variabel <i>Perceived of Security</i>	98
4.2.4 Variabel <i>Trust</i>	99
4.2.5 Variabel <i>Satisfaction</i>	101
4.2.6 Variabel <i>Intention to Reuse</i>	102
4.3 Hasil Uji Validitas	104
4.3.1 Uji Validitas menggunakan Analisis Eksploratori (<i>Exploratory Factor Analysis/EFA</i>)	104
4.3.2 Uji Validitas menggunakan Analisis <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	108
4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	111
4.5 Analisa Indeks <i>Goodnes of Fit</i>	113
4.6 Hasil Analisa <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	115
4.6.1 Analisa CFA (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>) dengan AMOS.....	115

4.6.2. Uji Hipotesis.....	118
4.7 Diskusi Hasil Uji Hipotesis.....	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Implikasi	128
5.2.1 Secara Teoritis.....	128
5.2.2 Secara Praktis	129
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	130
5.4 Saran.....	131
5.4.1 Secara teoritis	131
5.4.2 Secara praktis.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133