

**THE STUDY OF THE IMPLEMENTATION OF THE HOT-FIT MODEL
IN ANALYZING THE USE OF QRIS IN MALANG CITY**

Triyan Febriandika¹
Ike Kusdyah Rachmawati^{2*}
Theresia Pradiani³

¹⁻³Program Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Indonesia

*ikekusdyah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the HOT-FIT model in the use of QRIS in Malang City, focusing on the variables of System Quality, Information Quality, and Service Quality. Involving 180 QRIS users as respondents, the results indicate that user satisfaction significantly affects the benefits of using the QRIS application. Information quality has a significant impact on user satisfaction but does not directly influence benefits or system usage. Meanwhile, service quality significantly affects user satisfaction, benefits, and system usage. System quality also significantly influences user satisfaction and system usage, but does not directly affect the benefits received by users. Furthermore, system usage proves to have a significant effect on the benefits obtained. Mediation analysis shows that user satisfaction serves as a significant mediator between service quality, system quality, and benefits, whereas information quality does not show a significant impact on benefits through system usage. These findings provide important insights for the development and enhancement of QRIS services in Malang City to improve user experience and perceived benefits. This research is expected to contribute to the understanding of the factors influencing the effectiveness of QRIS usage and to offer recommendations for service providers to enhance quality and user satisfaction.

Keywords: QRIS, HOT-FIT, System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Benefits.

PENDAHULUAN

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah inisiatif yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 untuk memfasilitasi transaksi digital di seluruh Indonesia. QRIS bertujuan untuk menyederhanakan proses pembayaran dengan memungkinkan integrasi berbagai metode pembayaran digital dalam satu standar. Dengan adanya QRIS, diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan, terutama di kalangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang merupakan tulang punggung

ekonomi nasional (Setiawan & Mahyuni, 2020) (Aryawati et al., 2022)

Kota Malang, yang dikenal sebagai salah satu pusat pendidikan dan pariwisata di Jawa Timur, telah merespon positif adopsi QRIS. Sejak diperkenalkan, QRIS telah digunakan oleh berbagai pelaku usaha, mulai dari toko ritel hingga restoran. Pemerintah kota aktif dalam sosialisasi QRIS, sehingga banyak masyarakat dan pengusaha yang beralih ke sistem pembayaran ini. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan, seperti kurangnya pemahaman tentang teknologi di kalangan pengguna dan keterbatasan

infrastruktur pendukung (Ari Purnomo et al., 2022)(Hidayatullah, PPS, et al., 2020).

Model HOT-FIT (*Human – Organization - Technology Fit*) digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis implementasi QRIS di Malang. Model ini menekankan pentingnya keselarasan antara manusia, organisasi, dan teknologi dalam mencapai hasil yang optimal.

Variabel eksogen yang dianalisis meliputi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Ketiga variabel ini berperan penting dalam menentukan seberapa efektif QRIS digunakan oleh masyarakat. Variabel endogen yang menjadi fokus penelitian adalah Manfaat, yang mengacu pada keuntungan yang dirasakan pengguna dari penggunaan QRIS dan Variabel mediasi yang dianalisis adalah Kepuasan Pengguna dan Kondisi Fasilitas, yang mempengaruhi hubungan antara variabel eksogen dan endogen (Rachmawati et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi QRIS di Kota Malang melalui pendekatan model HOT-FIT. Dengan mengetahui hubungan antara variabel-variabel tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan pelaku usaha untuk meningkatkan adopsi QRIS

dan mendukung pertumbuhan ekosistem pembayaran digital di daerah tersebut(Nuriyono et al., 2023)(Setyorini et al., 2021).

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Malang, Jawa Timur. Kota Malang dipilih karena pertumbuhan pesat dalam penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital, dengan berbagai pelaku usaha dan pengguna yang sudah mengadopsi sistem ini (Rachmawati et al., 2021)(Rachmawati, 2021).

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dimana Data primer akan dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel dalam model HOT-FIT. Kuesioner ini akan mencakup 18 item pertanyaan yang terkait dengan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat penggunaan QRIS. Data sekunder akan diperoleh dari laporan pemerintah, dokumen dari internet, dan literatur terkait yang membahas adopsi QRIS dan model HOT-FIT.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan aplikasi QRIS di Kota Malang. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui, peneliti mengikuti rekomendasi yang menyebutkan bahwa

jumlah sampel minimal adalah 5–10 kali dari jumlah item pertanyaan dalam kuesioner. Dengan 18 item pertanyaan, ukuran sampel yang ditetapkan adalah 10 x 18, sehingga total responden yang dibutuhkan adalah 180. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan Smart PLS (*Partial Least Squares*) untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam model HOF-FIT dan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS di Kota Malang.

Instrumen penelitian dapat disajikan pada table 1 berikut ini :

Tabel 1 : Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Butir
1.	Kualitas Sistem	<i>User Friendly</i>	Aplikasi QRIS memiliki tampilan yang sederhana dan ringan untuk kemudahan pengguna
		<i>Ease of Learning</i>	Aplikasi QRIS dapat dipelajari dengan mudah
		<i>Accessibility</i>	Aplikasi QRIS mudah diakses oleh pengguna
2.	Kualitas Informasi	<i>Usefulness</i>	Aplikasi QRIS memiliki informasi yang sangat berguna bagi penggunanya
		<i>Relevancy</i>	Aplikasi QRIS menampilkan informasi yang relevan bagi pengguna
		<i>Data Reliability</i>	Aplikasi QRIS memberikan

No	Variabel	Indikator	Butir
3.	Kualitas Layanan	<i>Technical Support</i>	informasi yang terpercaya Aplikasi QRIS memiliki layanan dengan dukungan teknis yang sesuai saat diperlukan
		<i>Responsiveness</i>	Aplikasi QRIS memberikan pelayanan kepada pengguna dengan respon yang cepat
		<i>Assurance</i>	Aplikasi QRIS telah memiliki jaminan perlindungan dari pengelola system
4.	Penggunaan Sistem	<i>Training</i>	Penerapan penggunaan Aplikasi QRIS berdasarkan pedoman dari pengelola
		<i>Amount of Use</i>	Penggunaan Aplikasi QRIS telah dilakukan secara rutin
		<i>System Acceptance</i>	Penggunaan Aplikasi QRIS dapat diterima dengan mudah oleh pengguna
5.	Kepuasan Pengguna	<i>Overall Satisfaction</i>	Kepuasan keseluruhan pengguna terhadap Aplikasi QRIS
		<i>Perceived Usefulness</i>	Pengguna merasakan manfaat keberadaan Aplikasi QRIS
		<i>Satisfaction with Software</i>	<i>Software</i> pendukung yang digunakan untuk

No	Variabel	Indikator	Butir
			mengakses Aplikasi QRIS berpengaruh pada kepuasan yang pengguna miliki
8.	Manfaat	Produktifitas	Aplikasi QRIS dapat meningkatkan produktifitas pengguna
		Efektifitas	Aplikasi QRIS efektif dalam penggunaannya
		Pengambilan Keputusan	Aplikasi QRIS dapat membantu membuat keputusan

Sumber : Berbagai Artikel, diolah, 2024

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini akan menjelaskan pembahasan hasil penelitian yang dimulai dari deskripsi responden dimana yang dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 2 : Deskripsi Responden

No	Usia	jlh	Prosentase
1	17 - 27 th	22	12,22%
2	28 - 38 th	35	19,44%
3	39 - 49 th	45	25,00%
4	50 - 60 th	42	23,33%
5	61 th keatas	36	20,00%
Total		180	100%
No	Jenis Kelamin	Jlh	Prosentase
1	Laki-laki	89	49,44%
2	Perempuan	91	50,56%
Total		180	100%
No	Pekerjaan	Jlh	Prosentase
1	PNS	32	17,78%
2	TNI/Polri	9	5,00%

3	Swasta	40	22,22%
4	Wiraswasta	56	31,11%
5	Lainnya	43	23,89%
Total		180	100%
No	Pendapatan	Jlh	Prosentase
1	500 – 1.000.000	21	11,67%
2	1.000.001 – 2.000.000	35	19,44%
3	2.000.001 – 3.000.000	39	21,67%
4	3.000.001 – 4.000.000	51	28,33%
5	4.000.000 ketas	34	18,89%
Total		180	100%
No	Lama Menggunakan QRIS	Jlh	Prosentase
1	1-5 bulan	22	12,22%
2	5 - 1 Tahun	39	21,67%
3	1 - 1.5 tahun	44	24,44%
4	1.5 - 2 Tahun	32	17,78%
5	2 Tahun ketas	43	23,89%
Total		180	100%
No	Durasi Penggunaan QRIS	Jumlah	Prosentase
1	Setiap transaksi	22	12,22%
2	Transaksi diatas 50 ribu	39	21,67%
3	Seminggu Sekali	44	24,44%
4	Sebulan Sekali	32	17,78%
5	Jika Sangat Mendesak	43	23,89%
Total		180	100%

Sumber : Data Primer, diolah, 2024

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas pengguna QRIS di Kota Malang berada pada rentang usia 39-49 tahun (25,00%), diikuti oleh usia 50-60 tahun (23,33%). Jenis kelamin hampir seimbang, dengan 50,56% perempuan dan 49,44% laki-laki. Dalam hal pekerjaan, wiraswasta mendominasi dengan 31,11%,

sementara PNS dan TNI/Polri masing-masing hanya 17,78% dan 5,00%. Dari segi pendapatan, 28,33% responden memiliki pendapatan antara 3.000.001 – 4.000.000 rupiah. Lama penggunaan QRIS menunjukkan bahwa 24,44% responden telah menggunakan lebih dari 1 tahun, dan 24,44% melakukan transaksi seminggu sekali, mencerminkan pola penggunaan yang aktif.

Hasil penelitian

Hasil penelitian dalam penelitian ini disajikan dalam table 3 berikut ini

Tabel 3 : Hasil Analisis Jalur Penelitian

Jalur	T Stat	P Values	Resume
Specific direct Effects			
Kepuasan Pengguna -> Manfaat	6,997	0,000	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	3,876	0,000	Signifikan
Kualitas Informasi -> Manfaat	1,519	0,129	No Signifikan
Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem	1,625	0,105	No Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	4,892	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan -> Manfaat	2,330	0,020	Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem	4,702	0,000	Signifikan

Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	2,948	0,003	Signifikan
Kualitas Sistem -> Manfaat	1,006	0,315	No Signifikan
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem	3,052	0,002	Signifikan
Penggunaan Sistem -> Manfaat	1,213	0,226	No Sgnifikan
Specific Indirect Effects			
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat	3,356	0,001	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat	3,769	0,000	Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat	2,583	0,010	Signifikan
Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem -> Manfaat	0,897	0,370	No Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem -> Manfaat	1,186	0,236	No Signifikan
Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem -> Manfaat	0,996	0,320	No Signifikan

Sumber : Data Primer, diolah, 2024

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kepuasan pengguna dan manfaat menunjukkan hasil signifikan dengan nilai p sebesar 0,000, mengindikasikan pengaruh positif yang kuat. Koefisien regresi sebesar 0,086 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kepuasan pengguna diharapkan meningkatkan manfaat yang dirasakan sebesar 0,086 unit. Nilai t-statistik 6,997 menegaskan hasil yang signifikan secara statistik. Temuan ini sejalan dengan model DeLone dan McLean (2003) yang menekankan bahwa kepuasan pengguna adalah kunci dalam menentukan manfaat sistem informasi. Pengguna yang merasa puas cenderung merasakan manfaat lebih besar dari sistem yang digunakan, terkait erat dengan kualitas layanan, informasi, dan sistem (Setyorini et al., 2022).

Oleh karena itu, organisasi harus memprioritaskan peningkatan kepuasan pengguna untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan. Ini dapat dicapai melalui peningkatan kualitas layanan, penyediaan informasi akurat, dan dukungan pengguna yang responsif. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung, organisasi dapat

memastikan pengguna merasa puas dan memanfaatkan sistem secara maksimal. Kesimpulannya, analisis ini menekankan pentingnya kepuasan pengguna dalam menciptakan manfaat signifikan, yang berkontribusi pada efektivitas penggunaan sistem dan meningkatkan loyalitas serta rekomendasi positif di lingkungan kompetitif.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna menunjukkan hasil signifikan dengan nilai p sebesar 0,000, mengindikasikan pengaruh positif yang kuat. Koefisien regresi 0,079 menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,079 unit. Nilai t-statistik 3,876 menegaskan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Hidayatullah, Khourh, et al., 2020) yang menyatakan bahwa kualitas informasi adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna, mencakup dimensi seperti akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi.

Oleh karena itu, organisasi perlu memprioritaskan peningkatan kualitas informasi sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan, pemeliharaan data berkualitas, dan penyajian informasi yang lebih baik. Dengan menyediakan informasi berkualitas tinggi, organisasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga mendorong adopsi sistem yang lebih luas. Kesimpulannya, analisis ini menekankan pentingnya kualitas informasi dalam menciptakan kepuasan pengguna. Organisasi harus fokus pada peningkatan kualitas informasi untuk memastikan pengguna merasa puas dan termotivasi untuk terus menggunakan sistem, yang berkontribusi pada pengalaman pengguna positif dan hasil yang lebih baik secara keseluruhan.

Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas informasi dan manfaat menunjukkan hasil tidak signifikan dengan nilai p sebesar 0,129, yang berarti tidak ada bukti cukup untuk mendukung pengaruh kuat antara kedua variabel. Koefisien regresi 0,064 menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam kualitas informasi hanya diharapkan meningkatkan manfaat sebesar 0,064

unit. Nilai t-statistik 1,519 mengindikasikan bahwa hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik.

Temuan ini mencerminkan bahwa meskipun kualitas informasi penting, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna tidak selalu langsung. Menurut (Rachmawati, 2021), kualitas informasi terdiri dari dimensi seperti akurasi dan relevansi. Namun, jika pengguna tidak merasakan dampak positif, manfaat dari kualitas informasi yang baik tidak akan tercapai.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa faktor kontekstual lain, seperti kualitas sistem dan dukungan layanan, mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi manfaat. Pengguna cenderung menghargai manfaat dari interaksi yang lebih luas dengan sistem. Oleh karena itu, organisasi harus mengadopsi pendekatan komprehensif untuk meningkatkan manfaat sistem, dengan memperhatikan aspek lain yang mendukung pengalaman pengguna secara keseluruhan, bukan hanya kualitas informasi..

Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas informasi dan penggunaan sistem menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Dengan nilai p sebesar 0,105, dapat

disimpulkan bahwa tidak ada bukti yang cukup untuk mendukung adanya pengaruh yang kuat antara kualitas informasi dan tingkat penggunaan sistem. Koefisien regresi sebesar 0,082 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas informasi hanya diperkirakan berkontribusi pada peningkatan penggunaan sistem sebesar 0,082 unit. Nilai t-statistik yang mencapai 1,625 mendukung temuan ini, karena nilai ini lebih rendah dari ambang batas yang umum digunakan (biasanya 1,96 untuk tingkat signifikansi 0,05).

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi adalah aspek penting dalam sistem informasi, pengaruhnya terhadap penggunaan tidak selalu langsung (Patalo et al., 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna mungkin lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas sistem atau dukungan pengguna, daripada hanya kualitas informasi itu sendiri. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan pendekatan yang lebih holistik dalam meningkatkan penggunaan sistem, dengan tidak hanya fokus pada kualitas informasi, tetapi juga pada elemen-elemen lain yang dapat mempengaruhi keterlibatan pengguna..

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Koefisien regresi sebesar 0,076 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan diperkirakan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,076 unit. Nilai t-statistik yang mencapai 4,892 menegaskan bahwa hasil ini signifikan secara statistik dan dapat diandalkan. Hasil ini sejalan dengan model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan bahwa kualitas layanan adalah salah satu faktor kunci dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas layanan mencakup berbagai dimensi, seperti responsivitas, keandalan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Ketika pengguna merasakan bahwa layanan yang mereka terima berkualitas tinggi, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman keseluruhan mereka (Rahmadian et al., 2017)(Hidayatullah et al., 2021).

Temuan ini menunjukkan bahwa organisasi perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini mencakup peningkatan pelatihan bagi staf, pemeliharaan saluran komunikasi yang efektif, dan peningkatan proses layanan untuk memastikan bahwa pengguna merasa didengarkan dan diperhatikan. Secara keseluruhan, analisis ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan pengguna. Organisasi harus berinvestasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memastikan bahwa pengguna merasa puas dan termotivasi untuk terus menggunakan sistem atau produk yang ditawarkan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga berpotensi mendorong loyalitas pelanggan dan merangsang rekomendasi positif dari pengguna kepada orang lain

Pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas layanan dan manfaat menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,020. Ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kedua variabel tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,075 menunjukkan bahwa setiap

peningkatan satu unit dalam kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna sebesar 0,075 unit. Nilai t-statistik yang mencapai 2,330 menegaskan bahwa hasil ini signifikan secara statistik, yang berarti bahwa kualitas layanan berkontribusi nyata terhadap manfaat yang diperoleh pengguna dari sistem.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Hidayatullah, Setyorini, et al., 2020) (Audina et al., 2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, seperti responsivitas, keandalan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Ketika pengguna merasa bahwa mereka menerima layanan yang baik, mereka cenderung merasakan manfaat yang lebih besar dari sistem yang digunakan.

Selain itu, hasil ini menunjukkan bahwa organisasi harus berfokus pada peningkatan aspek-aspek kualitas layanan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Investasi dalam pelatihan staf, pengembangan sistem dukungan, dan peningkatan proses layanan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, pengguna tidak hanya akan lebih puas, tetapi juga merasakan

manfaat yang lebih besar dari sistem yang mereka gunakan.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan manfaat bagi pengguna. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan strategi yang holistik untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai bagian integral dari upaya mereka untuk meningkatkan manfaat sistem secara keseluruhan

Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan sistem menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat dan positif antara kedua variabel tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,079 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan penggunaan sistem sebesar 0,079 unit. Nilai t -statistik yang mencapai 4,702 mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa hasilnya jauh di atas ambang batas yang umum digunakan untuk signifikansi statistik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh (Wibowo et al., 2023) (Aristanto et al., 2022)), yang menekankan bahwa kualitas layanan yang tinggi dapat

mendorong pengguna untuk lebih aktif menggunakan sistem. Kualitas layanan mencakup berbagai faktor, seperti responsivitas, keandalan, dan kemampuan untuk memberikan dukungan yang memadai kepada pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa organisasi harus fokus pada peningkatan aspek-aspek kualitas layanan agar dapat meningkatkan tingkat penggunaan sistem di kalangan pengguna. Dengan meningkatkan kualitas layanan, diharapkan pengguna akan merasa lebih puas dan termotivasi untuk menggunakan sistem secara lebih konsisten

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,003. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Koefisien regresi sebesar 0,053 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas sistem diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,053 unit. Nilai t -statistik yang mencapai 2,948 menegaskan bahwa hasil ini signifikan secara statistik, sehingga dapat diandalkan.

Temuan ini sejalan dengan model yang dikemukakan oleh (Heny et al., 2023) (Putra et al., 2020)), yang menekankan bahwa kualitas sistem adalah salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencakup berbagai dimensi, seperti keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan. Ketika sistem berfungsi dengan baik dan memenuhi harapan pengguna, hal ini cenderung meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Hasil ini juga menunjukkan bahwa organisasi harus memprioritaskan peningkatan kualitas sistem sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Investasi dalam teknologi, pelatihan pengguna, dan perbaikan dalam infrastruktur sistem dapat mendorong pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan demikian, pengguna tidak hanya merasa puas tetapi juga lebih mungkin untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Secara keseluruhan, analisis ini menyoroti pentingnya kualitas sistem dalam menciptakan kepuasan di kalangan pengguna. Organisasi perlu mengembangkan pendekatan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sistem sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong adopsi sistem secara lebih luas. Kualitas sistem yang baik tidak hanya berkontribusi pada

kepuasan pengguna tetapi juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara keseluruhan

Pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas sistem dan manfaat menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai p sebesar 0,315. Ini berarti bahwa tidak ada cukup bukti untuk mendukung adanya pengaruh yang berarti antara kedua variabel tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,045 menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam kualitas sistem hanya diharapkan meningkatkan manfaat sebesar 0,045 unit. Nilai t-statistik yang mencapai 1,006 mengindikasikan bahwa hasil ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa meskipun kualitas sistem merupakan faktor penting dalam menentukan manfaat, pengaruhnya tidak selalu langsung atau signifikan (Petter & Straub, 2009). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mungkin tidak merasakan manfaat yang jelas dari sistem meskipun kualitas sistemnya tinggi, mungkin karena adanya faktor lain yang lebih dominan, seperti kualitas informasi atau dukungan pengguna. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan tidak hanya kualitas

sistem, tetapi juga elemen-elemen lain yang dapat secara langsung mempengaruhi persepsi manfaat di kalangan pengguna

Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi Qris Di Kota Malang

Analisis hubungan antara kualitas sistem dan penggunaan sistem menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai p sebesar 0,002, yang berarti bahwa ada hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,069 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas sistem diharapkan berkontribusi pada peningkatan penggunaan sistem sebesar 0,069 unit. Nilai t -statistik yang mencapai 3,052 mengindikasikan bahwa hubungan ini tidak hanya kebetulan, melainkan menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan secara statistik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas sistem dalam meningkatkan penggunaan teknologi. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem yang tinggi berkontribusi pada lebih banyak pengguna yang terlibat dan menggunakan sistem secara aktif. Penemuan ini menyoroti perlunya fokus pada peningkatan kualitas sistem agar dapat mendorong tingkat adopsi dan penggunaan yang lebih tinggi di

kalangan pengguna. Dengan demikian, organisasi dan pengembang sistem harus mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sistem, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi, untuk memastikan bahwa pengguna merasa termotivasi untuk menggunakan sistem secara konsisten (Amri Yusuf et al., 2021).

Pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis hubungan antara penggunaan sistem dan manfaat menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai p sebesar 0,226. Ini menunjukkan bahwa tidak ada cukup bukti untuk mendukung adanya pengaruh yang kuat antara kedua variabel tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,064 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam penggunaan sistem hanya diharapkan meningkatkan manfaat yang dirasakan sebesar 0,064 unit. Nilai t -statistik yang mencapai 1,213 menunjukkan bahwa hasil ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik.

Temuan ini mencerminkan pandangan bahwa meskipun penggunaan sistem adalah faktor penting dalam memanfaatkan teknologi, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna tidak selalu langsung. Sebagaimana diungkapkan oleh DeLone

dan McLean (2003), manfaat yang diperoleh dari sistem informasi sering kali merupakan hasil dari interaksi yang kompleks antara berbagai faktor, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Tanpa adanya kualitas yang memadai dalam komponen-komponen ini, pengguna mungkin tidak merasakan manfaat yang signifikan meskipun mereka aktif menggunakan sistem.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengguna mungkin dipengaruhi oleh variabel kontekstual lain yang lebih dominan. Misalnya, jika sistem tidak menyediakan informasi yang relevan atau akurat, atau jika dukungan layanan tidak memadai, maka pengguna mungkin tidak merasakan manfaat yang diharapkan dari penggunaan sistem tersebut. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan pendekatan yang lebih holistik dalam meningkatkan manfaat sistem, dengan memperhatikan tidak hanya tingkat penggunaan, tetapi juga faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menekankan pentingnya memahami bahwa penggunaan sistem saja tidak cukup untuk menjamin manfaat yang signifikan; perlu ada perhatian pada kualitas dan dukungan sistem yang diberikan.

Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,001. Ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas informasi dan manfaat yang dirasakan, yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Koefisien regresi sebesar 0,055 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas informasi diharapkan meningkatkan manfaat sebesar 0,055 unit melalui peningkatan kepuasan pengguna. Nilai t-statistik sebesar 3,356 menegaskan bahwa hasil ini signifikan secara statistik, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memainkan peran penting dalam proses ini.

Temuan ini sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berkontribusi pada manfaat yang dirasakan (DeLone & McLean, 2003). Ketika pengguna merasa bahwa informasi yang mereka terima relevan, akurat, dan tepat waktu, mereka cenderung merasa lebih puas dengan sistem. Kepuasan ini memungkinkan

pengguna untuk mengeksplorasi dan memanfaatkan sistem secara lebih efektif, sehingga meningkatkan manfaat yang mereka peroleh.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa organisasi perlu fokus pada peningkatan kualitas informasi sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat yang dihasilkan. Dalam konteks ini, penting untuk menyediakan informasi yang tidak hanya akurat tetapi juga relevan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, analisis ini menekankan bahwa interaksi antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam menciptakan manfaat yang signifikan. Oleh karena itu, organisasi harus mengembangkan strategi yang terintegrasi untuk meningkatkan kualitas informasi dan kepuasan pengguna agar dapat mencapai hasil yang optimal

Pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam konteks

penggunaan aplikasi QRIS di Kota Malang menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,000. Ini menandakan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat antara kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan pengguna, dengan kepuasan pengguna sebagai mediator. Koefisien regresi sebesar 0,059 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan sebesar 0,059 unit melalui peningkatan kepuasan pengguna. Nilai t-statistik yang mencapai 3,769 memperkuat bahwa hasil ini signifikan secara statistik dan dapat diandalkan.

Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Aspek-aspek seperti responsivitas, keandalan, dan empati dalam layanan berkontribusi secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Ketika pengguna merasa bahwa layanan yang mereka terima berkualitas tinggi, mereka cenderung merasakan manfaat lebih besar dari aplikasi yang digunakan.

Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi yang mengelola aplikasi QRIS di Kota Malang perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan sebagai

bagian dari strategi untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna. Upaya ini bisa meliputi pelatihan staf, penyediaan dukungan pengguna yang lebih baik, serta peningkatan proses layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, analisis ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan manfaat yang signifikan melalui kepuasan pengguna. Organisasi harus memahami bahwa investasi dalam kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga berkontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi QRIS secara lebih luas.

Pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan aplikasi QRIS di Kota Malang menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai p sebesar 0,320. Ini berarti bahwa tidak ada cukup bukti untuk mendukung adanya pengaruh yang kuat antara kualitas sistem dan manfaat yang dirasakan pengguna melalui kepuasan pengguna. Koefisien regresi sebesar 0,017 menunjukkan bahwa setiap

peningkatan satu unit dalam kualitas sistem hanya diharapkan meningkatkan manfaat sebesar 0,017 unit, yang mencerminkan dampak yang sangat kecil. Nilai t -statistik yang mencapai 0,996 mengindikasikan bahwa hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem dianggap penting, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna tidak selalu terwujud secara langsung melalui kepuasan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi sering kali dipengaruhi oleh interaksi antara berbagai faktor, termasuk kualitas informasi dan kualitas layanan. Dalam konteks aplikasi QRIS, pengguna mungkin tidak merasakan manfaat yang signifikan dari peningkatan kualitas sistem jika tidak ada dukungan yang memadai dari elemen-elemen lain.

Hasil ini juga mencerminkan bahwa pengguna mungkin tidak merasakan dampak positif dari kualitas sistem yang baik jika ada masalah lain yang menghambat pengalaman mereka, seperti kurangnya pemahaman tentang penggunaan aplikasi atau kurangnya dukungan teknis. Oleh karena itu, organisasi yang mengelola aplikasi QRIS di Kota Malang perlu mengadopsi pendekatan yang lebih komprehensif

untuk meningkatkan manfaat sistem, dengan mempertimbangkan interaksi antara kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan faktor-faktor lain yang relevan. Secara keseluruhan, analisis ini menekankan bahwa meningkatkan kualitas sistem saja mungkin tidak cukup untuk menjamin manfaat yang signifikan. Keterpaduan antara kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan faktor-faktor lainnya harus dipertimbangkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui penggunaan sistem menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai p sebesar 0,370. Ini berarti bahwa tidak ada bukti yang cukup untuk mendukung adanya pengaruh yang kuat dari kualitas informasi terhadap manfaat yang dirasakan pengguna, melalui perantara penggunaan sistem. Koefisien regresi sebesar 0,012 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas informasi hanya diharapkan meningkatkan manfaat sebesar 0,012 unit, yang menunjukkan dampak yang sangat kecil. Nilai t-statistik sebesar 0,897 juga memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa hubungan ini tidak

cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik.

Hasil ini mencerminkan pandangan bahwa meskipun kualitas informasi merupakan komponen penting dalam sistem informasi, pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna tidak selalu terwujud secara langsung melalui penggunaan sistem. Menurut Wang dan Strong (1996), kualitas informasi mencakup berbagai dimensi, seperti akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu, tetapi manfaat yang dirasakan sering kali dipengaruhi oleh faktor lain, termasuk kualitas sistem dan dukungan layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna mungkin tidak dapat merasakan manfaat yang signifikan dari kualitas informasi yang tinggi jika sistem yang digunakan tidak mendukung akses dan pemanfaatan informasi tersebut. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan pendekatan yang lebih holistik dalam meningkatkan manfaat yang diperoleh dari sistem informasi. Ini melibatkan perbaikan tidak hanya dalam kualitas informasi, tetapi juga dalam kualitas sistem dan layanan, untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan informasi secara efektif. Secara keseluruhan, analisis ini menekankan pentingnya memahami bahwa meningkatkan kualitas informasi saja tidak cukup untuk menjamin manfaat yang signifikan. Interaksi antara

kualitas informasi, penggunaan sistem, dan faktor-faktor lainnya harus dipertimbangkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat melalui penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat melalui penggunaan sistem dalam konteks penggunaan aplikasi QRIS di Kota Malang menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai p sebesar 0,236. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada bukti yang cukup untuk mendukung adanya pengaruh yang kuat antara kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan pengguna, melalui perantara penggunaan sistem. Koefisien regresi sebesar 0,024 menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam kualitas layanan hanya diharapkan meningkatkan manfaat sebesar 0,024 unit, yang mencerminkan dampak yang sangat kecil. Nilai t-statistik sebesar 1,186 menegaskan bahwa hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang mengungkapkan bahwa meskipun kualitas layanan adalah faktor penting dalam mempengaruhi pengalaman pengguna, pengaruhnya terhadap

manfaat yang dirasakan mungkin tidak selalu terwujud secara langsung (Ramadhan et al., 2023). Dalam konteks aplikasi QRIS, pengguna mungkin tidak merasakan manfaat yang signifikan dari aplikasi meskipun mereka mendapatkan layanan yang baik, jika tidak didukung oleh faktor-faktor lain seperti kualitas informasi dan dukungan sistem.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengguna mungkin dipengaruhi oleh faktor kontekstual lain yang lebih dominan. Misalnya, jika sistem tidak menyediakan informasi yang relevan atau akurat, atau jika ada masalah teknis yang menghambat penggunaan aplikasi, maka pengguna mungkin tidak merasakan manfaat yang diharapkan hasil dari kualitas layanan yang baik. Oleh karena itu, organisasi yang mengelola aplikasi QRIS di Kota Malang perlu menerapkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan manfaat sistem, dengan memperhatikan interaksi antara kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kualitas informasi. Secara keseluruhan, analisis ini menekankan bahwa meningkatkan kualitas layanan saja mungkin tidak cukup untuk menjamin manfaat yang signifikan. Keterpaduan antara berbagai faktor dalam sistem harus dipertimbangkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang

Analisis mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan aplikasi QRIS di Kota Malang menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai p sebesar 0,010. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat antara kualitas informasi dan manfaat yang dirasakan pengguna, dengan kepuasan pengguna sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Koefisien regresi sebesar 0,036 menandakan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas informasi diharapkan dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan sebesar 0,036 unit melalui peningkatan kepuasan pengguna. Nilai t-statistik yang mencapai 2,583 memperkuat bahwa hasil ini signifikan secara statistik, yang berarti hubungan ini dapat diandalkan. Temuan ini sejalan dengan model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas informasi adalah salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna dan manfaat dari sistem informasi. Kualitas informasi mencakup beberapa dimensi, termasuk akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu. Ketika pengguna

menerima informasi yang berkualitas tinggi, mereka cenderung merasa lebih puas dengan sistem yang mereka gunakan, yang pada gilirannya meningkatkan manfaat yang mereka rasakan.

Dalam konteks aplikasi QRIS, kualitas informasi berperan penting dalam membantu pengguna memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Informasi yang jelas dan tepat akan mendorong pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi secara lebih efektif, sehingga mereka dapat merasakan manfaat yang lebih besar. Misalnya, informasi yang memadai mengenai cara menggunakan aplikasi, manfaat dari fitur tertentu, dan potensi kegunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi yang mengelola aplikasi QRIS di Kota Malang perlu memprioritaskan peningkatan kualitas informasi sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat yang dirasakan. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyajian informasi yang lebih baik, pengembangan materi edukasi, serta pelatihan bagi pengguna untuk memahami cara menggunakan aplikasi secara optimal.

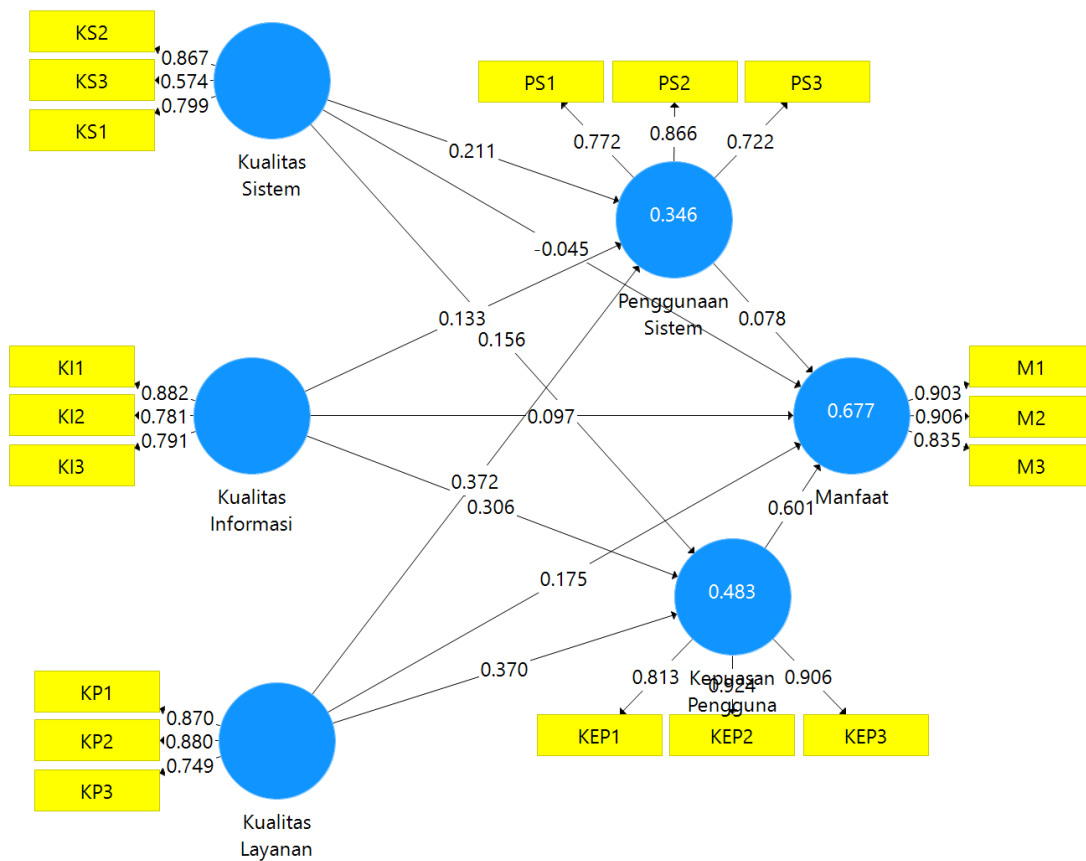
Secara keseluruhan, analisis ini menekankan pentingnya kualitas informasi dalam menciptakan manfaat

yang signifikan melalui kepuasan pengguna. Organisasi harus menyadari bahwa meningkatkan kualitas informasi bukan hanya sekadar meningkatkan kepuasan, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih positif dan peningkatan efektivitas aplikasi QRIS secara keseluruhan. Dengan

demikian, perhatian terhadap kualitas informasi menjadi langkah strategis dalam mencapai keberhasilan penggunaan aplikasi.

MODEL HASIL PENELITIAN

Gambar 1.
Model Hasil Penelitian



Tabel 2
Definisi Operasional untuk Variabel

No	Variabel	Indikator	Butir
1.	Kualitas Sistem	<i>User Friendly</i>	Aplikasi QRIS memiliki tampilan yang sederhana dan ringan untuk kemudahan pengguna
		<i>Ease of Learning</i>	Aplikasi QRIS dapat dipelajari dengan mudah
		<i>Accessibility</i>	Aplikasi QRIS mudah diakses oleh pengguna

No	Variabel	Indikator	Butir
2.	Kualitas Informasi	<i>Usefulness</i>	Aplikasi QRIS memiliki informasi yang sangat berguna bagi penggunanya
		<i>Relevancy</i>	Aplikasi QRIS menampilkan informasi yang relevan bagi pengguna
		<i>Data Reliability</i>	Aplikasi QRIS memberikan informasi yang terpercaya
3.	Kualitas Layanan	<i>Technical Support</i>	Aplikasi QRIS memiliki layanan dengan dukungan teknis yang sesuai saat diperlukan
		<i>Responsiveness</i>	Aplikasi QRIS memberikan pelayanan kepada pengguna dengan respon yang cepat
		<i>Assurance</i>	Aplikasi QRIS telah memiliki jaminan perlindungan dari pengelola system
4.	Penggunaan Sistem	<i>Training</i>	Penerapan penggunaan Aplikasi QRIS berdasarkan dengan pedoman dari pengelola
		<i>Amount of Use</i>	Penggunaan Aplikasi QRIS telah dilakukan secara rutin
		<i>System Acceptance</i>	Penggunaan Aplikasi QRIS dapat diterima dengan mudah oleh pengguna
5.	Kepuasan Pengguna	<i>Overall Satisfaction</i>	Kepuasan keseluruhan pengguna terhadap Aplikasi QRIS
		<i>Perceived Usefulness</i>	Pengguna merasakan manfaat keberadaan Aplikasi QRIS
		<i>Satisfaction with Software</i>	<i>Software</i> pendukung yang digunakan untuk mengakses Aplikasi QRIS berpengaruh pada kepuasan yang pengguna miliki
8.	Manfaat	Produktifitas	Aplikasi QRIS dapat meningkatkan produktifitas pengguna
		Efektifitas	Aplikasi QRIS efektif dalam penggunaannya
		Pengambilan Keputusan	Aplikasi QRIS dapat membantu membuat keputusan

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2024

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam kajian ini dirangkum sebagai berikut :

1. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
3. Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat dalam

Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya tidak signifikan

4. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya tidak signifikan
5. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
6. Pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat dalam

- Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
7. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
 8. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
 9. Pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya tidak signifikan
 10. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi Qris Di Kota Malang hasilnya signifikan
 11. Pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
 12. Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
 13. Pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
 14. Pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya signifikan
 15. Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya tidak signifikan
 16. Pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat melalui penggunaan sistem dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya tidak signifikan
 17. Pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat melalui kepuasan pengguna dalam Penggunaan Aplikasi QRIS Di Kota Malang hasilnya tidak signifikan

DAFTAR PUSTAKA

Amri Yusuf, A. H. A., Sunarya, E., & Rachmawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Pedoman Hidup Islami Warga Muhammadiyah. *Jurnal*

- Governansi*.
<https://doi.org/10.30997/jgs.v7i2.4593>
- Ari Purnomo, D., Hidayatullah, S., & Arman Prasetya, D. (2022). The Influence of System Use and User Satisfaction as a Mediator of System Quality, Information Quality and E-Learning Service Quality on Benefits. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*.
- Aristanto, E., Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Khourouh, U., & Rachmawati, I. K. (2022). Obstacles of Micro and Small Business Access to Kredit Usaha Rakyat (KUR) Program. *MBR (Management and Business Review)*.
<https://doi.org/10.21067/mbr.v6i1.6719>
- Aryawati, N. P. A., Mahardika, I. M. N. O., & Wibawa, I. G. J. S. (2022). Persepsi Pengguna QRIS Pada UMKM Di Kota Mataram. *Guna Sewaka*.
<https://doi.org/10.53977/jgs.v1i2.668>
- Audina, N., Rachmawati, I., & Purwanti, D. (2019). Koordinasi Antar Lembaga Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar Di Kota Sukabumi. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*.
<https://doi.org/10.54783/japp.v2i2.3>
- Heny, A., Kusdyah, I., & Rahman, A. (2023). Pengaruh Financial Knowledge Dan Financial Attitude Terhadap Financial Well-Being Dengan Financial Management Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Anggota Koperasi Kredit Di Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*.
<https://doi.org/10.32815/jiram.v1i2.24>
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*.
<https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
- Hidayatullah, S., PPS, L. P., Prasetya, D. A., & ... (2020). Website quality: The effect with perceived flow and purchase intention in travel customers in malang city. *International Journal of ...*
- Hidayatullah, S., Respati, H., Farhan, A., Rachmawati, I. K., & Aristanto, E. (2021). The Influence of Perceived Trust on the Relationship Between Image Interactive Technology and Behavioral Intention Associated with Online Purchase of Goods in Malang City. *KnE Social Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v5i6.9198>
- Hidayatullah, S., Setyorini, Windhyastiti, I., & Rachmawati, I. K. (2020). Pieces analysis: Means to analyze the satisfaction of transport users in the city of Malang. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Nuriyono, N., Agustina, T., & Kusdyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Inkoffie Sidoarjo Dengan Promosi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*.
<https://doi.org/10.32815/jubis.v4i1.1805>
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2021). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial

- Media Instagram Pada Akun @ bbtmbromotenggersemeru*. 2(1), 65–77.
- Putra, M. R. E., Rachmawati, I., & Mulyadi, A. (2020). Strategi Unit Pelaksana Teknis Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan Dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Kota Sukabumi Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*.
- Rachmawati, I. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen melalui Marketing Relationship di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v9i2.7099>
- Rachmawati, I. K., Bahri, S., Bukhori, M., & Hidayatullah, S. (2021). Peran Media Sosial Dan Word Of Mouth Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Produk UKM Kreatif Gunung Kawi Kabupaten Malang Di Era Pandemic. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*.
- Rahmadian, M., Hidayatullah, S., Respati, H., & Malang, U. M. (2017). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 665–675.
- Ramadhan, W. D., Rachmawati, I. K., & Alamsyah, A. R. (2023). Pengaruh Word of Mouth, Digital Marketing, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Bina Manajemen*. <https://doi.org/10.52859/jbm.v11i2.306>
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). Qris Di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01>
- Setyorini, S., Agustino, H., Hidayatullah, S., & Rachmawati, I. K. (2022). Pelatihan Komputer Desain Canva Bagi Anak Remaja Di Desa Mojosari Kepanjen Malang. *E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. <https://doi.org/10.47492/eamal.v2i1.1214>
- Setyorini, S., Hidayatullah, S., & Rachmawati, I. K. (2021). Website Based E-Commerce Waste Recycling Products. *Procedia of Engineering and Life Science*. <https://doi.org/10.21070/pels.v1i2.1029>
- Wibowo, R. S., Alamsyah, A. R., & Rachmawati, I. K. (2023). The Effect of Fundamental Factors and Systematic Risk on the Return of LQ45 Shares Listed on the Indonesia Stock Exchange. *Quantitative Economics and Management Studies*. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems1467>