# PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN QRIS DI *COFFEE SHOP* YOGYAKARTA BERDASARKAN MODEL UTAUT

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Sephia Nurhwan Azizha

No. Mahasiswa : 20312298

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

# Pengaruh Sistem Pembayaran Digital terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran QRIS di *Coffee Shop* Yogyakarta Berdasarkan Model UTAUT

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Sephia Nurhwan Azizha

No. Mahasiswa : 20312298

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

Acc diujikan
17/juli 2024

+ abstrak (B. Ind + English 1 spasi)
+ kata pengantar
+ surat pernyataan

# PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN QRIS DI *COFFEE SHOP* YOGYAKARTA BERDASARKAN MODEL UTAUT

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Sephia Nurhwan Azizha

No. Mahasiswa : 20312298

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 17 Juli 2024

Penulis,




Sephia Nurwhan Azizha

**PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN QRIS DI *COFFEE SHOP* YOGYAKARTA BERDASARKAN MODEL UTAUT**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Nama : Sephia Nurhwan Azizha

No. Mahasiswa : 20312298

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 17 Juli 2024

Dosen Pembimbing,



Dekar Urumsah, Drs., S.Si., M.Com.(SI)., Ph.D., CFrA

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN QRIS DI COFFEE SHOP YOGYAKARTA BERDASARKAN MODEL UTAUT

Disusun oleh : SEPHIA NURHWAN AZIZHA

Nomor Mahasiswa : 20312298

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Jum'at, 02 Agustus 2024

| | | |
|---|---|---|
| Penguji/Pembimbing Skripsi | : Dekar Urumsah, SE., S.Si., M.Com(IS)., Ph.D., CFra. | ..... |
| Penguji | : Hendi Yogi Prabowo, SE., M.ForAccy., CFra., Ph.D. | ..... |

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

## MOTTO

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi, tak ada mimpi yang patut diremehkan, lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan.”

(Maudy Ayunda)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah:286)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk :

Bapak Firman Jaya dan Ibu Siti Zainab

Sebagai orang tua peneliti, yang senantiasa memberikan segala dukungan, do'a, serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi sesuai dengan apa yang diharapkannya. Semoga karya ini dapat bermanfaat di kemudian hari.

# KATA PENGANTAR

***Bismillahirrahmahmanirrahim***

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

Alhamdulillah. Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Sistem Pembayaran Digital terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran QRIS di *Coffee Shop* Yogyakarta Berdasarkan Model UTAUT". Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntnasi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan, namun berkat bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak, peneliti dapat melewatinya dengan penuh rasa syukur. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang memberikan segala kenikmatan dan keberkahannya serta atas segala karunia-Nya sehingga peneliti selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan umat muslim dalam menjalani kehidupan
3. Orang tua tercinta, Bapak Firman Jaya dan Ibu Siti Zainab yang telah senantiasa tulus memberikan dukungan material, moril, arahan, dan selalu memberikan cinta, kasih sayang, serta do'a untuk keselamatan dan

keberhasilan kepada peneliti selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas segala pembelajaran baik formal maupun non formal yang telah diberikan selama ini. Semoga peneliti selalu dapat memberikan yang terbaik dan membanggakan keduanya serta diberikan kesehatan dan selalu berada di lindungan Allah SWT.

4. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh jajaran pimpinan Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Dekar Urumsah, Drs., S.Si., M.Com.(SI)., Ph.D., CFrA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, serta selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang sangat berjasa dalam memberikan ilmu, proses, serta kesabaran selama peneliti mengerjakan skripsi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Prof. Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D., SAS, ASPM selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Seluruh keluarga besar dan saudara yang selalu memberikan do'a dan semangat kepada peneliti.

10. Hasna Muna Mahfuzhah, Raisha Qhibtyah Sagran, Agnes Idaliani Putri selaku sahabat peneliti. Terima kasih atas segala motivasi, semangat, serta dukungan yang diberikan kepada peneliti serta telah mendengarkan keluh kesah peneliti di mana pun dan kapan pun. Semoga apa yang di harapkan dapat terwujud dan sukses di jalannya masing-masing.
11. Anggito Arief Wicaksana selaku sahabat, teman, sekaligus *partner* yang selalu menemani, menjadi *support system* selama perkuliahan. Semoga apa yang dicita-citakan terwujud dan yang diperjuangkan selalu diberi kemudahan.
12. Teman – teman Kuliah Kerja Nyata unit 245 Setrojenar, Kebumen yang selalu membantu dan memberikan dukungan hingga peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata dengan rasa syukur dan kemudahan. Semoga teman-teman mendapatkan sukses dijalannya masing – masing.
13. Teman - teman seperbimbingan skripsi yang selalu memberikan dukungan dan semangat antar satu sama lainnya. Semoga teman – teman diberikan kesehatan dan kemudahan segala urusanya.
14. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Akuntansi Angkatan 2020. Terima kasih atas solidaritas dan dukungan dari kalian semua.
15. Para responden yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengisi kuesioner serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh pihak, terkhusus bagi peneliti sendiri. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dibutuhkan peneliti agar tujuan kedepan yang lebih baik.

***Wassalamualaikum Wr. Wb.***

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Peneliti,

Sephia Nurhwan Azizha

## DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL** ..... **i**
**HALAMAN JUDUL** ..... **i**
**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME** ..... **iii**
**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **iv**
**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI** Error! Bookmark not defined.
**MOTTO** ..... **vi**
**HALAMAN PERSEMBAHAN** ..... **vii**
**KATA PENGANTAR** ..... **viii**
**DAFTAR ISI** ..... **xii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xv**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xvi**
**ABSTRAK** ..... **xvii**
**BAB 1** ..... **1**
**PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1. Latar Belakang ..... 1
1.2. Rumusan Masalah ..... 9
1.3. Batasan Masalah ..... 9
1.4. Tujuan Penelitian ..... 10
1.5. Manfaat Penelitian ..... 11
1.6. Sistematika Pembahasan ..... 11
**BAB 2** ..... **13**
**KAJIAN PUSTAKA** ..... **13**
2.1. *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) ..... 13
2.2 *Financial Technology* (Fintech) ..... 15
2.2.1 Fintech di Asia Tenggara ..... 15
2.2.2 Fintech di Indonesia ..... 16
2.2.3 Jenis – Jenis Fintech ..... 17
2.2.4 Pengertian *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* ..... 19
2.3. Faktor yang Berpengaruh terhadap Penggunaan QRIS ..... 19
2.3.1 Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) ..... 19
2.3.2 Pengaruh Sosial (*Social Influence*) ..... 20
2.3.3 Harapan usaha (*Effort Expectancy*) ..... 21
2.3.4 Fasilitas yang Mendukung (*Facilitating Condition*) ..... 21
2.3.5 Persepsi Nilai (*Perceived Value)* ..... 22
2.3.6 Kepercayaan (*Trust)* ..... 22

2.3.7 Risiko (*Risk)* ..... 23
2.3.8 Niat Menggunakan QRIS (*Behavioral Intention using QRIS*) ..... 24
2.3.9 Perilaku Menggunakan QRIS (*Use Behavior using QRIS*) ..... 24
2.4 Penelitian Terdahulu ..... 24
2.5 Hipotesis Penelitian ..... 29
2.5.1. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 29
2.5.2. Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 29
2.5.3. Pengaruh harapan usaha terhadap niat menggunakan QRIS ..... 30
2.5.4. Pengaruh Fasilitas yang Mendukung terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 31
2.5.5. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 31
2.5.6. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 32
2.5.7. Pengaruh Risiko terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 33
2.5.8. Pengaruh Niat Menggunakan QRIS terhadap Perilaku Menggunakan QRIS ..... 33
2.5.9. Pengaruh perilaku menggunakan QRIS terhadap persepsi kepuasan menggunakan QRIS ..... 34
2.6. Kerangka Model Penelitian ..... 35
**BAB 3 ..... 36**
**METODOLOGI PENELITIAN ..... 36**
3.1 Metode Penelitian ..... 36
3.2 Populasi dan Objek Penelitian ..... 36
3.3 Sampel dan Teknik Sampling ..... 36
3.4 Metode Pengumpulan Data ..... 37
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..... 38
3.5.1. Harapan Kinerja (HK) ..... 39
3.5.2. Pengaruh Sosial (PS) ..... 40
3.5.3. Harapan Usaha (HU) ..... 41
3.5.4. Fasilitas yang Mendukung (FM) ..... 43
3.5.5. Persepsi Nilai (PN) ..... 44
3.5.6. Kepercayaan (KP) ..... 45
3.5.7. Risiko (RS) ..... 46
3.5.8. Niat Menggunakan QRIS (NMQ) ..... 47
3.5.9. Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) ..... 48
3.5.10. Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) ..... 49
3.6 Metode Analisis Data ..... 50
3.6.1. Model Pengukuran (Outer Model) ..... 50
3.6.1.1. Uji Validitas ..... 50
3.6.1.2. Uji Reliabilitas ..... 51
3.6.2. Model Struktural (*Inner Model*) ..... 51
3.6.2.1. Uji **R2** ..... 51
3.6.2.2. Uji Goodness of Fit (GoF) ..... 52
3.6.2.3. Partial Least Square Predict (PLS *Predict*) ..... 52
**BAB 4 ..... 54**
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 54**

4.1. Hasil Pengumpulan Data ..... 54
4.2. Deskripsi Responden ..... 55
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 55
4.2.2. Berdasarkan Usia ..... 56
4.2.3. Berdasarkan Pekerjaan ..... 56
4.2.4. Berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta ..... 57
4.3. Deskriptif Variabel Penelitian ..... 57
4.4. Uji Instrumen Penelitian ..... 61
4.4.1. Uji Validitas ..... 61
4.4.2. Uji Realibilitas ..... 66
4.5. Menilai Model Struktur Hasil Penelitian ..... 68
4.6. Uji *Goodnes of Fit* (GoF) ..... 69
4.7. *Partial Least Square Predict* (PLS *Predict*) ..... 71
4.8. Model Hasil Pengujian Hipotesis ..... 72
4.8.1. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 73
4.8.2. Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 74
4.8.3. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 75
4.8.4. Pengaruh Fasilitas yang Mendukung terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 76
4.8.5. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 77
4.8.6. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 78
4.8.7. Pengaruh Risiko terhadap Niat Menggunakan QRIS ..... 79
4.8.8. Pengaruh Niat Menggunakan QRIS terhadap Perilaku Menggunakan QRIS ..... 80
4.8.9. Pengaruh Perilaku Menggunakan QRIS terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS ..... 81
**BAB 5 ..... 83**
**PENUTUP ..... 83**
5.1. Kesimpulan ..... 83
5.2. Kontribusi dan Implikasi Penelitian ..... 83
5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian ..... 85
**DAFTAR PUSTAKA ..... 87**
**LAMPIRAN ..... 94**

# DAFTAR TABEL

**Tabel 3.1.** Definisi Operasional ..... 38
**Tabel 3.2.** Indikator Harapan Kinerja ..... 40
**Tabel 3.3.** Indikator Pengaruh Sosial ..... 41
**Tabel 3.4.** Indikator Harapan Usaha ..... 42
**Tabel 3.5.** Indikator Fasilitas yang Mendukung ..... 44
**Tabel 3.6.** Indikator Persepsi Nilai ..... 45
**Tabel 3.7.** Indikator Kepercayaan ..... 46
**Tabel 3.8**. Indikator Risiko ..... 47
**Tabel 3.9.** Indikator Niat Menggunakan QRIS ..... 48
**Tabel 3.10.** Indikator Perilaku Menggunakan QRIS ..... 49
**Tabel 3.11.** Indikator Kepuasan Menggunakan QRIS ..... 50
**Tabel 4.1.** Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 55
**Tabel 4.2.** Berdasarkan Usia ..... 56
**Tabel 4.3.** Berdasarkan Pekerjaan ..... 56
**Tabel 4.4.** Klasifikasi Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta ..... 57
**Tabel 4.5.** Hasil Analisis Deskriptif ..... 58
**Tabel 4.6.** Uji Validitas Konvergen. ..... 62
**Tabel 4.7.** *Cross-Loading* ..... 64
**Tabel 4.8.** Kriteria *Fornell-Lacker* ..... 66
**Tabel 4.9.** *Composite Realibility* ..... 67
**Tabel 4.10.** *Result for Inner Weights* ..... 68
**Tabel 4.11.** Nilai *R-Square* ..... 68
**Tabel 4.12.** Nilai AVE dan R-*Square* ..... 70
**Tabel 4.13.** PLS *Predict-Test* ..... 71
**Tabel 4.14.** Hasil Uji Hipotesis ..... 73

# DAFTAR GAMBAR

G**ambar 2.1.** *Unified of Acceptance and Use of Technology* ..... 14
**Gambar 2.2.** Kerangka Model Penelitian ..... 35
**Gambar 4.1.** Hasil Model Struktural Penelitian ..... 69

*ABSTRACT*

*This research discusses the influence of performance expectations (PE), social influence (SI), effort expectancy (EE), facilitating conditions (FC), perceived value (PV), trust (TR), and risk (RK) on the intention to use QRIS (ITQ). The intention to use QRIS (ITQ) moderates the behavior of using QRIS (BUQ), and behavior of using QRIS (BUQ) also moderates satisfaction with using QRIS (SUQ). The study employed a quantitative method using primary data collected through a questionnaire distributed via Google Forms. Non-probability sampling was conducted using purposive sampling as the saimpling technique. The sample consisted of 220 respondents who had used QRIS at coffee shops in Yogyakarta. The analyzed data used by Partial Least Square (PLS) with performed using SmartPLS v3.2.9. The results indicate that PE, SI, EE, FC, PV, and TR significantly and positively impact on the intention to use QRIS. The result revealed Intention to use QRIS (ITQ) significantly (BUQ), and (BUQ) positively influences (SUQ). However, risk (RK) show insignificant impact on intention to use QRIS. Ultimately, this study provides recommendations to enhance consumer satisfaction with QRIS usage.*
***Keyword :*** *Financial Technology, QRIS, UTAUT, Perceived Value, Risk, Customer Satisfaction.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas pengaruh dari harapan kinerja (HK), pengaruh sosial (PS), harapa upaya (HU), fasilitas yang mendukung (FM), persepsi nilai (PN), kepercayaan (KP), risiko (RS) pada niat menggunakan QRIS (NMQ). Niat menggunakan QRIS (NMQ) memoderasi perilaku menggunakan QRIS (PMQ) dan perilaku menggunakan QRIS (PMQ) juga memoderasi kepuasan menggunakan QRIS (KMQ). Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pemakaian data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner yang disebar melalui *Google form*. Menggunakan *non-probality sampling* dengan teknik *purposive sampling* sebagai metode pengambilam sampel. Sampel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 220 responden yang pernah menggunakan QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan perangkat SmartPLS v3.2.9. Selanjutnya hasil yang didapat menunjukkan bahwa HK, PS, HU, FM, PN, KP, berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS. NMQ juga memliki pengaruh positif terhadap PMQ dan PMQ juga berpengaruh positif terhadap KMQ. Sementara risiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Akhirnya, penelitian ini memberikan saran untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS.

**Kata kunci** : *Financial Technology*, QRIS, UTAUT, Persepsi Nilai, Risiko, Kepuasan Konsumen.

# BAB 1

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

*Financial technology* atau biasa disebut fintech menurut Bank Indonesia merupakan gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah teknologi konvensional menjadi teknologi (Bank Indonesia, 2020). Dalam dunia kebutuhan yang serba instan, keberadaan teknologi yang mendukung transaksi keuangan sangat diharapkan oleh masyarakat. Di Indonesia sendiri sudah mengetahui beragam fintech dan meningkatkan penggunaannya dalam kegiatan sehari-sehari terlebih dari bidang pembayaran dan perbankan. Dibuktikan dengan adanya survei yang dilakukan DataIndonesia.com pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa masyarakat indonesia telah memahami *financial technology* sebanyak 81,75%. Indikator yang digunakan dalam survei tersebut menggunakan kunci kelengkapan fitur yang tersedia, atas rekomendasi orang lain, dan atas pertimbangan lainnya. Pertimbangan penggunaan fintech berbeda pada tiap generasi seperti mayoritas generasi X menggunakan fintech untuk kebutuhan. Untuk generasi milenial dan Z menggunakan fintech berdasarkan kemudahan dalam penggunaanya (DataIndonesia, 2023).

Jenis fintech sangat beragam, kode QR merupakan salah satu jenis pembayaran fintech yang mencakup penyatuan jasa sistem pembayaran dengan pengguna sistem pembayaran. Dalam mendukung perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia, Pemerintah Indonesia pada Bank Indonesia

menerbitkan *Quick Response Code Indonesian Standard* atau disebut QRIS. QRIS merupakan penyatuan dari segala QR di berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan kode QR. Pengembangan QRIS diharapkan memudahkan proses transaksi digital menjadi lebih cepat, mudah, dan terjaga keamanannya (Bank Indonesia, 2020). Fenomena meningkatnya penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital didukung saat terjadi wabah Covid-19 yang merubah tatanan kehidupan sosial di Indonesia hingga Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan regulasi nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 dan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 untuk mengimbau dan mendorong masyarakat dalam mengupayakan pembayaran non tunai untuk mencegah penyebaran Covid-19 (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Meningkatnya penggunaan QRIS dibuktikan dari laporan Bank Indonesia tahun 2021 mencapai 12,5 juta *merchant* melebihi target tahun 2021. Transaksi pembayaran digital per oktober 2021 sebesar 55,54% atau Rp29,23 triliun. Selain itu, nilai transaksi digital banking mencapai Rp3.910,25 triliun atau tumbuh sekitar 63,31% (Bisnis Tempo, 2021). QRIS sebagai media pembayaran digital terus berusaha menciptakan layanan yang terbaik seperti bekerja sama menyediakan Kode QR di ribuan *merchant* baik dari UMKM hingga unit usaha besar seperti *supermarket, departement store, restaurant*.

Saat ini masyarakat dimudahkan dengan pembayaran digital QRIS dan menjadi *highlight* karena antusias masyarakat terhadap perubahan tinggi. *Merchant* atau pelaku usaha yang menyediakan kode QR menambah nilai atau citra suatu perusahaan *merchant* karena mampu mengikuti tren perkembangan teknologi.

Kemunculan kode QR hanya bisa digunakan antar penggunaan sistem pembayaran dengan penyedia seperti OVO, Gopay, Shopeepay sehingga muncul aneka macam kode QR yang kadang membuat bingung penggunanya. Namun, setelah terjadi penggabungan menjadi QRIS konsumen merasakan kemudahan baik dari segi perekonomian hingga kebiasaan sehari - hari seperti konsumen tidak perlu risau tidak membawa uang tunai karena melalui *handphone* pengguna yang tersambung dengan *mobile banking* sudah bisa melakukan pembayaran digital. Kemudahan bertransaksi dengan menggunakan teknologi seperti kode QR, dapat meningkatkan efisiensi pemesanan dan memberikan pengalaman yang lebih interaktif dan modern bagi konsumen, sehingga meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan (Hossain *et al*., 2018). Walaupun konsumen mengetahui dalam mengadopsi QRIS terdapat risiko dalam keamanan dan pemilihan institusional, tetapi mereka percaya bahwa terdapat sistem keamanan dan regulasi yang telah ditetapkan (Kompas, 2022).

Kepuasan adalah perasaan senang yang timbul dari perbandingan hasil suatu produk dan jasa yang digunakan oleh seseorang atau pengguna dengan hasil yang dicapai. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu sikap yang terbentuk terhadap pengalaman menggunakan suatu produk (Wudhikarn *et al*., 2022). Kepuasan konsumen tidak hanya dihasilkan dari kualitas produk yang dikonsumsi melainkan juga dari pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya (Nadinta dan Kusumawati, 2023). Konsumen tidak hanya menginginkan layanan yang spesifik, tetapi tingkat dan kualitas layanan yang sempurna. Pelaku bisnis hendaknya memerhatikan atau bahkan mengutamakan

koordinasi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen (Sinaga dan Simatupang, 2019). Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja sebenarnya dari layanan. Konsumen mendapatkan rasa puas ketika suatu kinerja dapat melebihi atau memenuhi harapannya.. Kepuasan konsumen dapat memberikan dampak positif atau negatif dari penilaian penggunanya terhadap kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa layanan. Adanya penilaian kepuasan dari konsumen dapat memberikan dampak positif terhadap adopsi teknologi seperti meningkatkan niat penggunaan untuk merekomendasikan teknologi tersebut kepada orang lain (Hidayat dan Canta, 2022).

Terdapat peneliti yang berhasil membahas penggunaan pembayaran digital dengan menggunakan beberapa teori seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) Teori UTAUT digunakan oleh Bajunaied *et al*., (2023); Abdullah *et al*., (2020); Hu *et al*., (2023); Patil *et al*., (2020); Iqbal *et al*., (2018). Teori TAM digunakan oleh Setiawan *et al*., (2021); Hamzah *et al*., (2023); Gunawan *et al*., (2023);Sasongko *et al*., (2021); Al-Sabaawi *et al*., (2023). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tersebut, peneliti menggunakan kerangka UTAUT dengan konstruk harapan kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), harapan usaha (*effort expectancy*), kondisi yang mendukung (*facilitating condition*) sebagai titik awal dalam niat pelaku. Selanjutnya, peneliti memperluas model dengan menambahkan konstruk persepsi nilai (*perceived value),* kepercayaan (*trust*), risiko (*risiko*) yang memengaruhi secara langsung niat menggunakan QRIS. Konstruk niat

menggunakan QRIS memediasi perilaku menggunakan QRIS dan konstruk perilaku menggunakan QRIS juga memediasi kepuasan menggunakan QRIS.

Harapan kinerja (*performance expectancy*) adalah mengukur tingkat kepercayaan individu bahwa menggunakan sistem akan membantu mencapai peningkatan kinerja individu (Venkatesh *et al .,* 2003). Maksudnya seseorang akan meyakini menggunakan sistem berdasarkan tingkat pengetahuannya agar dapat membantu mobilitas dalam pembayaran daripada cara pembayaran tradisional. Sebuah studi mengenai faktor yang mempengaruhi niat pelaku berkelanjutan fintech menunjukkan bahwa harapan kinerja mempengaruhi niat pelaku terhadap layanan fintech di Jeddah, Saudi Arabia (Bajunaied *et al.,* 2023). Terkait penggunaan QRIS, harapan kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap individu dalam mempengaruhi penggunaan layanan QRIS untuk sistem pembayaran digital.

Pengaruh sosial (*social influence*) mengukur tingkatan individu dalam mempersepsikan kepentingan yang dipercaya orang lain dapat meracuni atau mempengaruhi individu untuk menggunakan sistem yang baru (Venkatesh *et al.,* 2003). Pengaruh sosial menunjukkan signifikan dalam adopsi penggunaan mobile payment di India (Patil *et al.,* 2020). Hal tersebut menandakan pengguna sistem mempengaruhi seseorang dalam menggunakan sistem yang baru kepada individu. Pengaruh itu dapat dirasakan dari orang seperti kolega, keluarga, teman, yang berada di sekitar individu (Gunawan *et al.,* 2023) sehingga dapat mempengaruhi niat pelaku untuk melakukan pembayaran lewat QRIS.

Harapan usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan seseorang dalam menggunakan sistem (Venkatesh *et al.,* 2003). Bisa

dikatakan mengacu pada seberapa mudah seseorang dalam menggunakan sistem. Keberhasilan menerima sebuah teknologi dapat membawa positif dalam sikap konsumen untuk menggunakan pembayaran seluler (Patil *et al.,* 2020). Menurut penelitian Hamzah *et al.,* (2023) harapan usaha memberikan pengaruh positif terhadap *brand image* dalam adopsi Kode QR *e-wallets*. Kaitanya dengan pembayaran melalui QRIS bahwa harapan usaha memiliki peranan penting bagi para pengguna untuk menjadikan sebagai sarana pembayaran elektronik sehingga secara signifikan memengaruhi niat untuk menggunakan.

Fasilitas yang mendukung (*facilitating condition*) merupakan kepercayaan individu terkait infrastruktur, teknis, organisasi dapat mendukung dalam menggunakan teknologi (Venkatesh *et al.,* 2003) . Kondisi yang mendukung juga disajikan untuk mengatasi hambatan dalam memanfaatkan produk atau layanan (Hamzah *et al.,* 2023). Selain itu, keputusan yang inovasi dapat memberanikan dan mendukung pengguna untuk memilih dan memahami. Berdasarkan penelitian dari Bajunaied *et al.,* (2023) kondisi yang mendukung memiliki pengaruh positif terhadap niat pelaku dalam konsumen terhadap layanan fintech di Jeddah, Saudi Arabia. Kaitanya dengan pembayaran melalui QRIS, kondisi yang mendukung juga memperlihatkan keputusan seseorang menggunakan QRIS berdasarkan keberadaan lingkungan yang membantu mereka.

Persepsi nilai (*perceived value*) mengacu pada individu antara yang dirasakan dengan memanfaatkan teknologi dan biaya moneter dari penggunaannya (Venkatesh *et al*., 2012). Biaya moneter adalah nilai yang diakui berbeda dengan harga yang dibayarkan (Boksberger dan Melsen, 2011). Jika manfaat yang

dirasakan dari teknologi lebih besar dan beban biaya yang lebih rendah maka persepsi nilai menjadi lebih menguntungkan sehingga mendorong seseorang dalam niat menggunakan (Venkatesh *et al.,* 2012). Kecenderungan e-wallet sebagai penyedia layanan melakukan promosi yang menarik seperti diskon, rabat, dan penawaran afiliasi lainnya dapat terwujud dan konsistensinya dapat memastikan individu menggunakan *e-wallet* (Hamzah *et al.,* 2023).

Kepercayaan (*trust*) dapat dijelaskan sebagai keadaan psikologis yang mampu menyusun niat untuk diadopsi berdasarkan pengaruh orang lain (Wang *et al*., 2015). Dalam artian seseorang harus terus berupaya dalam mengadopsi sistem untuk meningkatkan kepercayaan yang tinggi. Kepercayaan merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen dalam melakukan pembayaran QRIS. Segala sesuatu yang berhubungan dengan individu yang telah menggunakan sistem pembayaran dan telah diuji seberapa percaya dalam penggunaannya maka dapat diandalkan sehingga jika kesan yang diberikan individu tidak dapat diandalkan maka akan terjadi kegagalan pada suatu sistem (Al-Sabaawi *et al.,* 2023).

Risiko (*risk*) dapat didefinisikan sebagai konsep alami yang dapat dirasakan sebagai rasa yang tidak dapat diandalkan mengenai penggunaan atau adopsi yang berhubungan secara negatif (Featherman dan Pavlou, 2003). Risiko menjadi isu yang penting untuk diperhatikan dalam bertransaksi karena dalam pembayaran dapat mengakses data informasi dan keuangan ke database situs penyedia. Kaitannya dengan pembayaran melalui QRIS dapat dikatakan bahwa perilaku penyedia dalam menyediakan layanan QRIS harus menjamin risiko yang rendah agar penggunaanya dapat dirasakan oleh pengguna. Dampak yang tidak signifikan

dari risiko dapat menghambat niat perilaku konsumen untuk menggunakan fintech (Bajunaied *et al.,* 2023).

Tinjauan literatur sebelumnya menunjukkan sebagian besar penelitian yang dilakukan berkaitan sifatnya umum dengan niat seseorang dalam adopsi pembayaran digital (Hu *et al.,* (2023); Almaiah *et al*., (2023)) peneliti menambahkan atau memperluas model tersebut dengan menambahkan konstruk persepsi nilai, kepercayaan dan risiko. Penambahan konstruk yang ada digunakan untuk mengetahui dampak kepuasan penggunaan sistem terhadap pembayaran QRIS. Penelitian ini mungking masih jarang dan cukup berbeda atau mungkin adalah hal baru penelitian serupa dengan mengaitkannya pada kondisi ini di Indonesia. Oleh karena itu, peneliti mencoba menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan memperluas kontruksi harapan kinerja, pengaruh sosial, harapan usaha, fasilitas yang mendukung, persepsi nilai, kepercayaan, risiko yang secara langsung memengaruhi niat menggunakan QRIS. Konstruk niat menggunakan QRIS memoderasi perilaku menggunakan QRIS dan konstruk perilaku menggunakan QRIS juga memoderasi kepuasan menggunakan QRIS. Hal tersebut menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Sistem Pembayaran Digital terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran QRIS di *Coffee Shop* Yogyakarta Berdasarkan Model UTAUT".

## 1.2. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan yang telah dijabarkan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah harapan kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
2. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
3. Apakah harapan usaha berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
4. Apakah fasilitas yang mendukung berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
5. Apakah persepsi nilai berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
7. Apakah risiko berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS ?
8. Apakah niat menggunakan QRIS berpengaruh terhadap persepsi perilaku menggunakan QRIS ?
9. Apakah perilaku menggunakan QRIS berpengaruh terhadap persepsi kepuasan menggunakan QRIS ?

## 1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini membahas pengaruh kepuasan penggunaan sistem terhadap pembayaran QRIS. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan untuk mendukung penelitian ini dibutuhkan atau diperlukan adanya batasan masalah dalam penelitian ini. Fokus dalam penelitian ini adalah membahas pengaruh penggunaan sistem terhadap individu melakukan pembayaran QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Berupa harapan kinerja (*performance expectancy)*, pengaruh sosial (*social influence*), harapan usaha (*effort expectancy*), fasilitas yang mendukung (*facilitating*

*condition*), persepsi nilai (*perceived value*), kepercayaan (*trust*) yang didalamnya terdapat kualitas sistem, risiko (*risk)* pada penggunaan layanan pembayaran QRIS.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berikut uraian tujuan dilakukannya penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh harapan kinerja terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
2. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
3. Untuk mengetahui pengaruh harapan usaha terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang mendukung terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nilai terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
6. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
7. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap persepsi niat menggunakan QRIS ?
8. Untuk mengetahui pengaruh niat menggunakan QRIS terhadap persepsi perilaku menggunakan QRIS ?
9. Untuk mengetahui pengaruh perilaku menggunakan QRIS terhadap persepsi kepuasan menggunakan QRIS ?

## 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dan urgensi adalah untuk memberikan kajian informasi bukti empiris dan wacana teoritis dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan individu dalam pembayaran QRIS. kajian informasi yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan berkontribusi dalam ranah praktis terhadap berbagai pihak seperti regulator, penyedia layanan, pengguna sebagai bahan penerapan utama, masukan dan evaluasi. Serta diharapkan memberikan wawasan mengenai penyedia layanan QRIS sebagai sarana dalam pembayaran digital.

## 1.6. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang disusun sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menyajikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini menyajikan landasan teori mengenai permasalahan yang akan diteliti, kajian pustaka, uraian hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini memberikan penyajian metode penelitian yang akan dilakukan, berisi populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil pengumpulan data yang dilakukan, karakteristik responden, analisis data dari variabel penelitian, dan memberikan hasil uji model pengukuran, serta analisis hipotesis untuk menjawab rumusan masalah.

BAB V : Penutup

Pada bab ini membahas kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, menyajikan kontribusi, implikasi penelitian, keterbatasan yang dialami penulis, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

# BAB 2

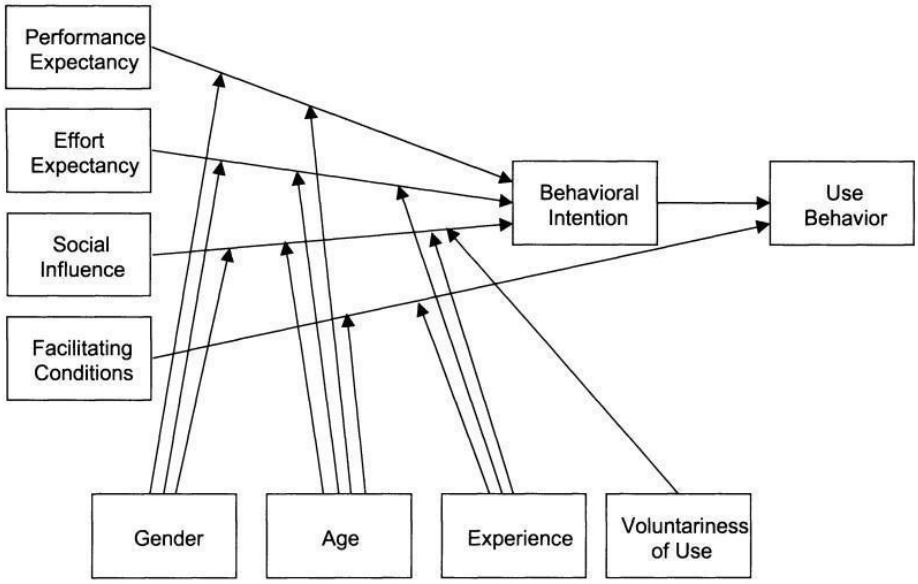
# KAJIAN PUSTAKA

Penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital, terutama dalam perkembangan *financial technology* menarik untuk diteliti karena belum banyak penelitian yang membahas hal tersebut. Melalui penggunaan QRIS akan di analisis menggunakan dasar teori UTAUT yang diambil berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dikumpulkan dan dibandingkan lalu menghasilkan konstruk seperti harapan kinerja, pengaruh sosial, harapan usaha, fasilitas yang mendukung dengan penambahan konstruk persepsi nilai, kepercayaan, risiko terhadap niat menggunakan QRIS dan perilaku menggunakan QRIS, kepuasan menggunakan QRIS. Pada bab ini, akan menjelaskan atau menjabarkan konsep, pengertian fintech, perjalanan fintech di Asia maupun di Indonesia, jenis – jenis fintech yang ada di Indonesia berdasarkan keputusan Ototitas Jasa Keuangan (OJK), pengertian QRIS, menampilkan pengaruh yang berhubungan dengan QRIS, penelitian terdahulu, dan hipotesis dalam penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital.

## 2.1. *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT)

UTAUT merupakan model penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.,* (2003). Model penelitian UTAUT merupakan penggabungan dari beberapa teori diantaranya *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1977), *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1992), *Motivation Model* (MM) oleh Davis., *et al* (1992), *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (1991), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB) oleh Taylor dan Todd (1995), *Model of*

*PC Utilization* (MPCU) oleh Thompson., *et al* (1991), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) oleh Moore dan Benbasat (1991), *Social Cognitive Theory* (SCT) oleh Compeau., *et al* (1999) menjadi satu teori terkemuka. Tujuan adanya teori UTAUT untuk menjelaskan mengenai ketertarikan seseorang terhadap penggunaan sistem teknologi informasi dan perilaku penggunaan sistem tersebut. Model UTAUT menyatakan bahwa harapan kinerja (*performance expectancy)*, pengaruh sosial (*social influence*), harapan usaha (*effort expectancy*), fasilitas yang mendukung (*facilitating condition*) berhubungan dengan niat pelaku (*behavior intention)* yang akhirnya menghasilkan bagaimana perilaku penggunaan (*use behavior)* pada adopsi suatu teknologi.




**Gambar 2.1.** *Unified of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh, *et al*., 2003)

## 2.2 *Financial Technology* (Fintech)

*Financial technology* atau biasa disebut fintech dapat didefinisikan pada sektor teknologi keuangan yang menjelaskan berbagai operasi perusahaan atau organisasi dalam upaya peningkatan upaya kualitas layanan dengan menggunakan aplikasi teknologi (Alkhwaldi *et al*., 2022). Secara teknis semua aktivitas didigitalkan dengan mode transaksi berbasis internet dan dapat diakses melalui aplikasi yang telah terinstal di smartphone. Pesatnya perkembangan internet semakin meningkatnya inovasi di basis teknologi salah satunya dibidang keuangan untuk menunjang pelayanan keuangan jasa (Safitri, 2020). Kemunculan fintech sengaja dibuat kepada konsumen untuk mengakses layanan keuangan yang inovatif seperti pembayaran digital, layanan investasi, pinjaman *peer to peer,* dan *crowdfunding* (Yan *et al*., 2021).

### 2.2.1 Fintech di Asia Tenggara

Pertumbuhan fintech di negara berkembang terutama di Asia Tenggara didorong oleh kebutuhan kritis untuk mengatasi kesulitan seperti kebutuhan pendanaan pada usaha mikro yang sulit didapatkan di bank konvensional. Pasar ekonomi digital di Asia Tenggara memang belum sebesar dengan negara lain, tetapi perkembangan fintech sangat menjanjikan (Karim *et al*., (2022). Industri jasa keuangan di ASEAN mengalami peningkatan nyata sesuai dengan hasil sensus yang dilakukan pada ASEAN Fintech Census 2018 dengan indikator Perusahaan Fintech di ASEAN yakni Singapura, Malaysia, Indonesia, Thailand, Filipina, dan Vietnam. Menariknya sekitar 89% dari perusahaan fintech memercayai konsumen

akan menerima jasa mereka tawarkan, 61% Perusahaan fintech akan optimis bahwa akan berkembang secara dinamis dimasa depan (Asian FinTech Census ,2018).

Meningkatnya populasi pada generasi sekarang diiringi dengan pengetahuan tinggi akan digitalisasi dan perekonomian yang meningkat (Huong *et al*., 2021). Asia Tenggara menjadi sangat menarik untuk dikembangkan menjadi lebih besar karena tingkat teknologi terhadap masyarakatnya belum besar dan memiliki tingkat keterbukaan paling tinggi sehingga menjadi potensi. Adopsi fintech berpengaruh dengan manfaat yang ditawarkan dan berbanding berbalik dengan risiko yang akan diterimanya (Ryu, 2018). Mereka meyakini bahwa regulasi akan terus dinamis dan sistem yang di kembangkan akan terjaga dari hal tidak diinginkan. Hambatan yang dialami oleh masyarakat di Asia Tenggara lambat laun akan terjawab seperti kesulitan akan pembayaran dan transaksi jual beli yang memerlukan tatap muka, tidak memiliki waktu dalam mengunjungi tempat perbelanjaan dalam membayarnya, kesulitan mendapatkan layanan kredit di bank konvensional, hingga keraguan dalam pemilihan investasi yang cocok sesuai dengan pasar. Adanya fenomena tersebut diyakini mampu meningkatkan inklusivitas keuangan masyarakat (Setiawan *et al*., 2021).

### 2.2.2 Fintech di Indonesia

Teknologi akan selalu mengalami perkembangan yang signifikan agar dapat menciptakan teknologi yang terbaru dan mampu membawa perubahan terlebih membantu meringankan tugas manusia. Perkembangan fintech sudah dapat dirasakan manfaatnya di seluruh dunia salah satu perkembangan fintech juga dirasakan di Indonesia. Menurut penelitian (Davis *et al*., 2017) Indonesia sebagai

negara berkembang menunjukkan masyarakat yang menggunakan *mobile phone* 64,8% dari 85% populasi. Perkembangan fintech di Indonesia awalnya mengalami kemunduran atas krisis kepercayaan terhadap bisnis atau usaha yang diterapkan. Namun, dibentuknya Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) tahun 2015 membawa angin segar dan menjadi awal mula perkembangan fintech di Indonesia.

Perkembangan fintech di Indonesia meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Di Indonesia sendiri sedang mengalami tren fintech yang digemari seperti *startup* fintech yang menawarkan pembayaran digital seperti *e-wallet*, kartu prabayar, *Kode QR* dan *peer to peer lending.* Faktor tersebut selaras dengan pertumbuhan penggunaan internet dan *smartphone* yang semakin luas, minat masyarakat terhadap layanan keuangan yang mudah diakses sehingga menjadi efisien, dukungan pemerintah dalam melindungi hak konsumen dan memastikan keberlanjutan perkembangan fintech.

### 2.2.3 Jenis – Jenis Fintech

Terdapat jenis – jenis fintech yang berbasis operasional yang diantaranya urun dana (*crowdfunding)*, *microfinancing, peer to peer lending, market comparison,* pembayaran digital (*digital payment system)* (Ayu, 2023).

1. Urun Dana (*Crowdfunding)*

   Urun dana adalah inovasi teknologi melalui aplikasi yang berbasis internet yang memiliki dampak signifikan terhadap sektor masyarakat yang ingin menggalang dana atau berdonasi seperti pendidikan, obat-obatan, dan kesehatan. Contoh urun dana seperti KitaBisa.com.

2. *Mircrofinancing*

   Penyediaan bantuan keuangan yang diperuntukkan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah untuk membantu ketika mengalami kesulitan memperoleh modal usaha atau untuk kehidupan sehari-hari. Startup yang bergerak pada bidang ini adalah Amartha yang bergerak menghubungkan pengusaha mikro dengan pemodal secara daring.

3. *Peer to Peer Lending*

   Kemudahan dalam membutuhkan akses keuangan dengan mudah untuk memenuhi kebutuhan hidup tanpa harus melewati proses yang rumit dan tidak seperti bank konvensional dalam persyaratanya. Contoh fintech yang bergerak pada bidang peminjaman digital seperti Kredivo, Spaylater, Akulaku

4. *Market Comparison*

   Tujuan adanya *market comparison* dapat membandingkan berbagai produk keuangan dari berbagai penyedia jasa keuangan yang harapannya dalam sebagai perencanaan dan membantu konsumen dalam memilih produk investasi untuk keperluan masa depan.

5. Pembayaran Digital (*Digital Payment System)*

   Jenis fintech pembayaran digital bergerak di bidang penyediaan layanan berupa pembayaran mulai dari tagihan, kartu kredit, token Listrik (PLN). Biasanya berbasis agen yang membantu masyarakat yang tidak memiliki akses ke perbankan untuk membayar tagihan bulanan atau pengganti *electronic wallet*. Contoh OVO, Gopay, Shopeepay.

### 2.2.4 Pengertian *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Teknologi Kode QR dianggap sebagai inovasi dalam berbagai kegiatan sistem yang ada dengan memberikan kecepatan pendataan dengan penyimpanan dan pemanfaatan data yang akurat. Kode QR dalam konteks sistem pembayaran merupakan pengembangan teknologi dalam pengumpulan informasi dari kode pengguna, mata uang yang akan digunakan dalam transaksi, nominal transaksi. Keterkaitan uang elektronik dengan Kode QR dari Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) nyatanya membantu menghubungan *merchant* dengan konsumen. Tiap Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) memiliki perbedaan Kode QR yang menimbulkan inefisien dalam waktu dan biaya tambahan. Hingga akhirnya muncul QRIS yang akronim dari *Quick Response Code Indonesia Standard* (dibaca Kris) diluncurkan oleh Bank Indonesia. QRIS merupakan penyatuan berbagai macam *Kode QR* dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Peluncuran QRIS untuk efisiensi pembayaran non tunai akibat adanya regulasi untuk mengintegrasikan seluruh metode pembayaran nontunai di Indonesia. Harapan adanya QRIS dapat lebih mudah, cepat dan terjaga keamananya dalam pembayaran digital (Bank Indonesia, 2020).

## 2.3. Faktor yang Berpengaruh terhadap Penggunaan QRIS

### 2.3.1 Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Harapan kinerja dapat dijelaskan sebagai tingkatan keyakinan seseorang bahwa kinerjanya akan meningkat telah menggunakan sistem tersebut (Venkatesh *et al.,* 2003). Dinamisnya perkembangan teknologi membuat banyak sektor mengadopsi teknologi akibat telah melekat di kehidupan sehari-hari sehingga

berdasarkan keunggulannya seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas kinerja menjadi pertimbangan individu dalam mengevaluasi teknologi (Hamzah *et al.,* 2023). Harapan kinerja menjadi salah satu faktor penting dalam mengetahui pengaruh niat pengguna dalam menggunakan fintech. Kemudahan suatu sistem ketika digunakan berpengaruh pada meningkatnya ketertarikan individu. Dalam penelitian Teng *et al*., (2023) menjelaskan harapan kinerja merupakan faktor utama dalam menggunakan aplikasi pengantar makanan. Hal ini, menjadi logis karena fitur yang disediakan membantu konsumen pasca Covid-19 era tanpa perlu mengantri, kualitas terjamin, dan meningkatkan mobilitas pengguna.

### 2.3.2 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial adalah mengetahui seberapa jauh persepsi individu dalam pentingnya menggunakan sistem baru (Venkatesh *et al.,* 2003). Manusia adalah makhluk sosial yang bergantung satu sama lain untuk bertahan hidup. Faktor individu terpengaruh penggunaan teknologi yang mengubah cara pandang, keyakinan, persepsi, niat, dan sikap berasal dari keluarga, kerabat, teman dekat. Pengaruh sosial juga memiliki efek kepuasan dalam keberlanjutan penggunaan sistem teknologi (Zhao dan Bacao, 2020). Para peneliti telah menunjukkan pengaruh sosial berdampak pada niat pelaku (Venkatesh *et al .,* 2003) dan menjadi salah satu faktor penting dalam adopsi bisnis karena kecenderungan pelaku bisnis menggunakan fintech sebagai media bisnis dalam mempromosikan barang jualannya (Mulyana *et al*., 2020). Sosial media dan struktur sosial mampu menciptakan modal sosial sebagai sumber daya yang dapat memengaruhi individu (Kurniasari *et al*., 2022).

### 2.3.3 Harapan usaha (*Effort Expectancy*)

Harapan usaha merupakan tingkatan individu yang dirasakan dalam penggunaan teknologi yang dipergunakan (Venkatesh *et al*., 2012). Semakin mudah dalam tingkatan penggunaan teknologi maka akan menimbulkan perasaan dalam diri individu bahwa teknologi akan mempunyai manfaat dan kedepannya akan menimbulkan rasa nyaman. Penilaian individu pada kesan awal penggunaan teknologi menjadi faktor penting karena menjadi menarik perhatian mereka. Penelitian terkait harapan usaha memiliki hubungan yang positif pada niat pengguna pada pembayaran digital (Upadhyay *et al*., 2022). Implementasinya individu akan menggunakan *e-money* saat teknologi membuat kehidupan individu menjadi lebih baik dengan menawarkan fasilitas yang mudah dipelajari dan dioperasikan (Püschel *et al*., 2010).

### 2.3.4 Fasilitas yang Mendukung (*Facilitating Condition*)

Fasilitas yang mendukung mengacu pada kepercayaan individu terhadap fasilitas atau sumberdaya dan dukungan dari orang sekitar untuk melakukan suatu kegiatan (Venkatesh *et al.,* 2012). Hidup semakin dinamis dan untuk menyelesaikan penyelesaianya dibutuhkan pertimbangan yang matang. Adanya ketersediaan sumber daya, aksesibilitas adopsi teknologi seperti *smartphone*, internet, pusat layanan terintegrasi,dan lain lain membutuhkan keterampilan dalam menggunakan *e-wallets* sebagai transaksi setiap hari. Inovasi strategis memberanikan pengguna untuk memahami dan memilah dalam menyelesaikan pertimbangan yang terjadi. Seperti penelitian yang dilakukan Hassan *et al*., (2022) menunjukkan fasilitas yang mendukung berdampak positif didukung sumber daya seperti *smartphone*, internet,

infrastruktur dan pusat layanan terintegrasi baik menjadi faktor penting dalam transaksi pembayaran digital. Variabel fasilitas yang mendukung juga tidak bisa berdiri sendiri sehingga dengan menambah moderator lainnya akan bersignifikan terhadap niat individu menggunakan sistem (Kurniasari *et al.,* 2022).

### 2.3.5 Persepsi Nilai (*Perceived Value)*

Persepsi nilai adalah konsep yang digunakan untuk memberi penilaian dari individu atas suatu produk atau jasa yang digunakan (Hsiao *et al*., 2016). Persepsi nilai berguna untuk mengetahui manfaat dan kerugian yang didapatkan dari pengalaman yang pada akhirnya memengaruhi persepsi atas adopsi teknologi (Hamzah dan Pontes, 2022). Jika individu dalam mengadopsi *e-wallet* tidak memiliki nilai yang ekonomis justru terdapat kerumitan sebagai alternatif, pembayaran tunai akan mengalami hambatan atau resistensi terhadap *e-wallet.* Dalam meneliti pengaruh konsumen dalam adopsi *QR-Code e-wallets* terdapat pengaruh signifikan terhadap pengaruh *brand image* dengan persepsi nilai (Hamzah *et al.,* 2023). Berdasarkan hasil itu, memberikan kontribusi utama bahwa *brand image* memiliki peran penting dalam memperkuat penggunaan *QR-Code e-wallets*. Terdapat efek positif dari loyalitas pelanggan meningkat seiring dengan tingkat kepuasan individu dan komitmen yang dilakukan (Karjaluoto *et al*., 2019).

### 2.3.6 Kepercayaan (*Trust)*

Kepercayaan adalah teori yang didasarkan pada posisi individu untuk memercayai individu lainnya atas dasar keyakinan atau niat dari individu lainnya (Wang *et al*., 2015). Untuk mendapatkan kepercayaan pada konsumen perusahaan terus melakukan pengembangan pada teknologi agar dapat dipercayai. Individu

menentukan sebuah keputusan dalam melakukan pembayaran dibutuhkan keputusan strategis terhadap penggunaan teknologi itu dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Jika selama melakukan belanja *online* ditemukan kebocoran data maka rasa percaya pada individu akan hilang dan sulit untuk mengembalikan kepercayaan. Kepercayaan menjadi krusial dalam transaksi pembayaran digital terlebih pada penelitian (Abdullah *et al*., 2020) masyarakat yang menggunakan *smartphone* dalam pembayaran melalui *electronic money* (*e-money*) sangat bergantung dan tidak ragu serta percaya kepada *platform* pembayaran digital dan penjual.

### 2.3.7 Risiko (*Risk)*

Risiko dapat didefinisikan sebagai tingkatan individu memandang teknologi sebagai sesuatu yang berbahaya (Almaiah *et al.,* 2023). Risiko menjadi penghambat utama yang dapat digunakan individu untuk mengadopsi teknologi. Penyebab terjadi tingginya risiko yang didapat atas kombinasi dari ketidakpastian, semakin tinggi level risiko maka pengguna akan menghindari teknologi tersebut. Risiko muncul ketika pengguna meragukan pembayaran digital ketika membeli barang secara online (Puspitasari dan Salehudin, 2022). Dalam penelitian yang membahas adopsi layanan *mobile banking* pada pengguna NFC (*Near Field Communication*) yang didistribusikan melalui kuesioner berkorelasi recurso terhadap kepercayaan pengguna dan sikap mereka terhadap penggunaan layanan *mobile banking* (Liébana-Cabanillas *et al*., 2021).

### 2.3.8 Niat Menggunakan QRIS (*Behavioral Intention using QRIS*)

Niat menggunakan QRIS merupakan bagian dari model UTAUT dari Venkatesh *et al.,* 2003 yang mewakili sejauh mana kemauan dan recu individu untuk melakukan perilaku yang mendasarinya. Dalam studi penerimaan teknologi, niat pelaku digambarkan sebagai recursor langsung dari penggunaan perilaku aktual (Singh *et al*., 2020). Perilaku aktual yang dimaksud rangkaian kegiatan setelah evaluasi fenomena tertentu dalam adopsi teknologi tertentu. Penelitian terdahulu mengkaji dinamisnya perkembangan pembayaran digital dan mengingat penelitian ini telah mengumpulkan data dari pengguna pembayaran digital, maka sudah tepat untuk melakukan penelitian terhadap perilaku penggunanya (Sivathanu, 2019).

### 2.3.9 Perilaku Menggunakan QRIS (*Use Behavior using QRIS*)

Perilaku menggunakan QRIS dijelaskan pada perilaku individu yang dapat dilihat dari seberapa besar intensitas niat pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh *et al.,* 2003). Jika individu memakai suatu teknologi mereka akan percaya sistem itu akan berguna dan mampu membantu dalam menyelesaikan atau meningkatkan kinerja dari pekerjaanya seperti mereka ingin menggunakan pembayaran digital sebagai adopsi dari *financial technology*. Perilaku menggunakan QRIS menjadi pokok hasil evaluasi pengguna dari adopsi teknologi karena menjadikan indikator dari kesuksesan dan penerimaan teknologi.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu oleh beberapa literatur menunjukkan berbagai macam variabel, penggunaan metode, sampel, alat analisis, dan teori, serta hasil penelitian yang akan di tampilkan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Variabel | | Metode, Sampel, Alat Analisis, dan Teori | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Independen | Dependen | | |
| 1 | Bajunaieda *et al.,*(2023) | ● Harapan Kinerja => HK<br>● Harapan Usaha => HU<br>● Pengaruh sosial => PS<br>● Fasilitas yang Mendukung => FM<br>● Pendukung Privasi (PdP)<br>1. Kepercayaan (PY)<br>2. Kelengkapan Informasi (LF)<br>● Penghalang Privasi (PhP)<br>1. Masalah Privasi (PV)<br>2. Risiko yang Dirasakan (RD) | Niat Pelaku (NP) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan 361 data dari mahasiswa di university of business Jeddah, Saudi Arabia<br>● Alat uji menggunakan G*Power software version 3.1<br>● UTAUT | ● HK => NP (didukung)<br>● HU => NP (didukung)<br>● FM => NP (didukung)<br>● PdP => NP (didukung)<br>● PS => NP (tidak didukung)<br>● PHP => NP (tidak didukung) |
| 2 | Setiawan *et al.,* (2021) | ● Kesehatan Keuangan (KK)<br>● Citra Merk (CM)<br>● Kemudahan Penggunaan (KP)<br>● Kegunaan yang Dirasakan (KD)<br>● Sikap (SK)<br>● Literasi Keuangan (LK)<br>● Inovasi Pengguna (IP)<br>● Dukungan Pemerintah (DP) | Adopsi Fintech (AF) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan data 485 dari pengguna fintech dari bulan Desember 2020 hingga April 2021<br>● Alat uji menggunakan smartPLS 3.0 Software<br>● TAM, IT *Institutional theory*, IIT *Individual Innovativeness Theory* | ● CM => AF (didukung)<br>● KD => AF (didukung)<br>● SK => AF (didukung)<br>● IP => AF (didukung)<br>● DP => Adopsi Fintech (didukung)<br>● LK => AF (tidak didukung)<br>● KK => AF (tidak didukung)<br>● KP => Adopsi Fintech (tidak didukung) |

**2.1.** Lanjutan

| No | Peneliti | Variabel | | Metode, Sampel, Alat Analisis, dan Teori | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Independen** | **Dependen** | | |
| 3 | Abdullah *et al.,* (2020) | ● Harapan Kinerja (HK)<br>● Harapan Usaha (HU)<br>● Pengaruh Sosial (PS)<br>● Fasilitas yang Mendukung (FM)<br>● Keamanan (KE)<br>● Kepercayaan (KC) | Niat Pelaku (NP) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan data 400 dari mahasiswa dan karyawan universitas di Klang Valley, Malaysia<br>● Alat uji menggunakan SPSS UTAUT | ● HK => NP (di dukung)<br>● HU => NP (tidak di dukung)<br>● FM => NP (di dukung)<br>● PS => NP (di dukung)<br>● KE => NP (tidak di dukung)<br>● KC => NP (di dukung) |
| 4 | Gunawan *et al.,* (2023) | ● Pengaruh Sosial (PS)<br>● Kemudahan Penggunaan (KP)<br>● Kegunaan yang Dirasakan (KD)<br>● Kepercayaan (KC)<br>● Keluhan Ganti Rugi (GR) | Niat Pelaku (NP)<br>Variabel moderasi<br>Perilaku Menggunakan (PM) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan data 576 responden di seluruh wilayah di Indonesia<br>● Alat uji menggunakan Smart-PLS<br>● TAM | ● PS => KP (didukung)<br>● PS => KD (didukung)<br>● KP => KD (didukung)<br>● KC => KP (didukung)<br>● KC => KD (didukung)<br>● NP => KC (didukung)<br>● NP => KP (didukung)<br>● PM => NP (didukung) |
| 5 | Iqbal *et al.,* (2018) | Kualitas Pelayanan SST (KpS)<br>● Fungsional (FG)<br>● Kenikmatan (NK)<br>● Keamanan (KE)<br>● Tampilan (TP)<br>● Jaminan (JM)<br>● Kenyamanan (NY)<br>● Penyesuaian (SU) | ● Loyalitas (LY)<br>● Niat Pelaku (NP)<br>Variabel moderator Kepuasan Pelanggan (KG) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan data 238 responden pengguna *Self Service Technology* di Pakistan<br>● Alat uji menggunakan SEM (S*tructural Equation Modelling*)<br>● UTAUT, TAM, TR (Technology Readiness) | ● KpS => LY (didukung)<br>● Kps => NP (didukung)<br>● KpS => KG (didukung)<br>● KG => NP (didukung)<br>● KG => LY (didukung) |

**2.1.** Lanjutan

| No | Peneliti | Variabel | | Metode, Sampel, Alat Analisis, dan Teori | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Independen** | **Dependen** | | |
| 6 | Patil *et al.,* (2020) | ● Harapan Kinerja (HK)<br>● Harapan Usaha (HU)<br>● Pengaruh Sosial (PS)<br>● Fasilitas yang Mendukung (FM)<br>● Inovasi Pribadi (IP)<br>● Kecemasan (CE)<br>● Kepercayaan (KC)<br>● Keluhan Ganti Rugi (GR) | Perilaku Menggunakan (PM)<br><br>Variabel intervening<br>Sikap (SK)<br><br>Variabel moderator<br>Niat Pelaku (NP) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan data 491 responden di India<br>● Alat uji menggunakan SEM (S*tructural Equation Modelling)*<br>● UTAUT dan TAM | ● HK => SK (didukung)<br>● HK => PM (didukung)<br>● HU => SK (didukung)<br>● PS => NP (didukung)<br>● FM => NP (didukung)<br>● FM => HU (didukung)<br>● IP => SK (tidak didukung)<br>● CE => SK (tidak didukung)<br>● KC => SK (tidak didukung)<br>● GR => PM (didukung)<br>● SK => NP (didukung)<br>● NP => PM (didukung) |
| 7 | Puspitasari *et al.,* (2022) | ● Harapan Usaha (HU)<br>● Pengaruh Sosial (PS)<br>● Inovasi (IN)<br>● Dukungan Pemerintah (DP) | Niat pelaku (NP)<br><br>Variabel moderator<br>• Kegunaan yang dirasakan (KR)<br>• Kepercayaan (KC) | • Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>• Menggunakan data 275 responden dengan purposive sampling technique pengguna QRIS yang berumur 17 tahun<br>• Alat uji menggunakan LISREL 8.8.<br>• UTAUT dan TAM | ● HU => NP (didukung)<br>● PS => NP (didukung)<br>● IN => NP (didukung)<br>● DP => NP (didukung)<br>● DP => KR (didukung)<br>● DP => KC (didukung)<br>● KR => NP (didukung)<br>● DP => KR => NP (didukung)<br>● KC => NP (didukung)<br>● DP => KC => NP (didukung) |

**2.1.** Lanjutan

| No | Peneliti | Variabel | | Metode, Sampel, Alat Analisis, dan Teori | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Independen** | **Dependen** | | |
| 8 | Saprikis *et al.,* (2022) | ● Harapan Kinerja (HK)<br>● Harapan Usaha (HU)<br>● Fasilitas yang Mendukung (FM)<br>● Pengaruh Sosial (PS)<br>● Risiko (RS)<br>● Kecemasan (CM)<br>● Imbalan (BL)<br>● Keamanan (KE) | Rekomendasi (RK)<br><br>Variabel moderator<br>Niat pelaku (NP) | ● Kuantitatif dengan data hasil kuesioner<br>● Menggunakan data 837 pengguna *smartphone* di Yunani dengan *convenience sampling*<br>● Alat uji menggunakan SEM lalu SPSS Amos version 24<br>● UTAUT | ● HK => NP (didukung)<br>● HU => HK => NP (tidak didukung)<br>● PS => NP (tidak didukung)<br>● FM => NP (didukung)<br>● RS => NP (tidak didukung)<br>● BL => NP (didukung)<br>● KE => NP (tidak didukung)<br>● NP => RK (didukung) |
| 9 | Hu *et al.,* (2023) | ● Kenyamanan (KY)<br>● Kebaruan (BR)<br>● Risiko Privasi (RP)<br>● Risiko Finansial (RF) | Niat untuk Menggunakan (NM)<br><br>Variabel intervening<br>● Persepsi Nilai (PN)<br>● Kepercayaan (KC)<br><br>Variabel moderator<br>Sensitivitas yang dirasakan dari informasi wajah (SV) | ● Kuantitatif dengan hasil data kuesioner<br>● Menggunakan data 1.200 responden pengguna *mobile payment* di Cina<br>● Alat uji menggunakan SEM (S*tructural Equation Modelling*)<br>● UTAUT, TAM | ● PN => NM (didukung)<br>● KC => NM (didukung)<br>● PN => KC ( didukung)<br>● KY => PN( didukung)<br>● BR => PN (tidak didukung)<br>● KY => KC (tidak didukung)<br>● BR => KC (tidak didukung)<br>● RP => PN (didukung)<br>● RF => PN (didukung)<br>● RP=> KC (didukung)<br>● RF => KC (didukung) |

## 2.5 Hipotesis Penelitian

### 2.5.1. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Menggunakan QRIS

Harapan kinerja dapat dijelaskan sebagai tingkatan keyakinan seseorang bahwa kinerjanya akan meningkat telah menggunakan sistem tersebut (Venkatesh *et al.,* 2003). Harapan kinerja menjadi faktor penting dan terkuat dalam UTAUT Saprikis *et al.,* (2022) terhadap niat menggunakan karena banyak penelitian yang menghubungkan teori ini dengan fintech (Patil *et al.,* 2020). Tingginya keputusan konsumen dalam menggunakan *e-wallet* membuat harapan upaya berkorelasi positif sukses dirasakan setelah penerapan *e-wallet* dalam beberapa universitas di Malaysia (Abdullah *et al.,* 2020). Semakin tinggi harapan kinerja semakin tinggi juga niat menggunakan QRIS. Konsumen sangat siap dalam adopsi *mobile fintech* karena penyedia *Mobile Fintech Services* (MFS) terus berkembang dalam perolehan pangsa pasar yang lebih besar dan berkontribusi terhadap berkembangnya sektor fintech (Hassan *et al*., 2022).

Oleh karena itu, berdasarkan hasil diskusi diatas dapat dicetuskan dengan hipotesis sebagai berikut ini:

**H1 :** Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.2. Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan QRIS

Fasilitas yang mendukung mengacu pada kepercayaan individu terhadap fasilitas atau sumber daya dan dukungan dari orang sekitar untuk melakukan suatu kegiatan (Venkatesh *et al.,* 2012). Pengaruh sosial memiliki peran penting pada indikator UTAUT dalam menjelaskan penerimaan pengguna atas adopsi teknologi (Bajunaied *et al.,* 2023). Selain itu, pengaruh sosial juga sangat penting walaupun

rumit dan rentan terhadap pengaruh. Pengaruh yang dimaksut melalui mekanisme yakni kepatuhan, internalisasi, identifikasi (Venkatesh *et al.,* 2003). Jadi pembayaran digital nyatanya memberikan dampak signifikan dalam penelitian yang dilakukan di beberapa negara. Terdapat pengaruh sosial bersignifikan positif terhadap niat menggunakan layanan *m-banking* akibat meningkatnya pengguna *smartphone* (Saprikis *et al*., (2022); Xie *et al*., (2021); dan (Singh *et al*., 2020)).

Berdasarkan hasil diskusi diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

**H2 :** Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.3. Pengaruh harapan usaha terhadap niat menggunakan QRIS

Harapan usaha merupakan tingkatan individu yang dirasakan dalam penggunaan teknologi yang dipergunakan (Venkatesh *et al.,* 2012). Penilaian individu terhadap teknologi dan pengalaman selama penggunaan menjadi faktor penting apalagi dalam waktu yang singkat untuk menarik perhatian individu (Hamzah dan Pontes, 2022). Penelitian empiris yang membahas adopsi *e-wallets* memiliki pengaruh positif dalam niat pelaku untuk menggunakan teknologi tersebut (Upadhyay *et al.,* 2022). Semakin tinggi harapan usaha semakin tinggi juga niat menggunakan QRIS. Seperti penelitian terhadap pengguna QR-Code MQP memiliki pengaruh positif sebagai sistem pembayaran karena efikasi diri yang didapat dari rekomendasi dan pelayanan atas marketing yang dilakukan, artinya responden setuju jika QR-Code mudah digunakan (Le, 2022).

Berdasarkan hasil diskusi ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H3 :** Harapan usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.4. Pengaruh Fasilitas yang Mendukung terhadap Niat Menggunakan QRIS

Fasilitas yang mendukung mengacu pada kepercayaan individu terhadap fasilitas atau sumberdaya dan dukungan dari orang sekitar untuk melakukan suatu kegiatan (Venkatesh *et al.,* 2012). Lebih jelasnya, fasilitas yang mendukung menunjukkan sejauh mana konsumen memandang sumber daya untuk menyelesaikan penyelesaiannya dalam menggunakan pembayaran digital (Hamzah dan Pontes, 2022). Fasilitas yang mendukung merupakan variabel yang penting dalam penerimaan teknologi. Adanya sistem evaluasi keyakinan individu yang didapat dari faktor eksternal merupakan cara adopsi tradisional perilaku model. Hal itu, menunjukkan fasilitas yang mendukung berdampak positif untuk mengadopsi fintech (Hassan *et al.,* (2022);Upadhyay *et al.,* (2022)). Hal yang sama dibuktikan adanya adopsi *e-wallets* pada pembayaran di ritel memberikan dampak positif (Patil *et al.,* 2020).

Sehubungan dengan diskusi ini, peneliti mengajukan hipotesis dengan sebagai berikut :

**H4 :** Fasilitas yang mendukung berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.5. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Niat Menggunakan QRIS

Persepsi nilai merupakan konsep yang digunakan untuk memberi penilaian dari individu atas suatu produk atau jasa yang digunakan (Hsiao *et al.,* 2016). Persepsi nilai juga diperoleh konsumen atas biaya yang dikeluarkan seperti waktu dan energi. Apabila manfaat yang dirasakan dalam adopsi fintech lebih besar

daripada biaya yang dikeluarkan maka akan mendorong niat penggunaan (Venkatesh *et al.,* 2012). Seperti penelitian pada persepsi niat dari *Mobile Financial Service Apps* (MFSA) berdampak positif terhadap kepuasan dan komitmen nasabah secara keseluruhan (Karjaluoto *et al*., 2019). Saat dihadapkan dengan pembayaran digital melalui QRIS pengguna cenderung melakukan penilaian atas kegunaan secara menyeluruh atas kode QR. Agar pengaruh terwujud, diadakan promosi menarik dan penawaran khusus serta ditargetkan untuk khalayak yang luas (Hu *et al.,* 2023).

Sehubungan dengan diskusi ini, peneliti mengajukan hipotesis dengan sebagai berikut :

**H5 :** Persepsi nilai berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.6. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan QRIS

Kepercayaan adalah teori yang didasarkan pada posisi individu untuk memercayai individu lainnya atas dasar keyakinan atau niat dari individu lainnya (Wang *et al.,* 2015). Kepercayaan didapatkan secara luas dari pengalaman dan perasaan dalam waktu yang lama sebelum memutuskan untuk menaruh kepercayaan. Dengan menaruh keyakinan bahwa penyedia layanan fintech mempunyai kapasitas dalam mengatasi risiko yang ada (masalah privasi dan kesalahan transaksi) maka pengguna akan melakukan pembayaran digital QRIS. Kepercayaan menjadi teori penting yang berinteraksi dengan teknologi, terutama pembayaran digital (Hu *et al.,* 2023). Penelitian terdahulu menunjukkan kepercayaan meningkatkan niat menggunakan pada pembayaran digital berpengaruh positif (Ali *et al*., 2021). Pengguna memercayai sistem pembayaran

digital QRIS akibat peran regulator untuk terus membangun dan memelihara kepercayaan melalui keamanan dan transparansi peraturan (Puspitasari dan Salehudin, 2022).

Dengan demikian, hipotesis ini dapat ditulis sebagai berikut :

**H6 :** Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.7. Pengaruh Risiko terhadap Niat Menggunakan QRIS

Risiko dapat didefinisikan sebagai tingkatan individu memandang teknologi sebagai sesuatu yang berbahaya (Almaiah *et al.,* 2023). Selama transaksi pembayaran digital seringkali didasari teknologi komunikasi nirkabel yang meningkatkan potensi kehilangan uang akibat pencurian informasi akun (Yang *et al.,* 2015). Penelitian yang dilakukan oleh (Bajunaied *et al.,* (2023); Alswaigh dan Aloud (2021); Rabaa' dan i, (2023)) menemukan kuatnya efek negatif terhadap risiko dapat memengaruhi persepsi nilai dan niat penerimaan pada pembayaran digital. Lalu ada penelitian dari (Singh *et al.,* 2020) menunjukkan bahwa pengguna pembayaran digital percaya untuk tidak menggunakan layanan transaksi keuangan untuk menghindari kebocoran data pribadi pengguna yang dapat menaikkan tingkat risiko.

Berdasarkan penelitian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H7 :** Risiko berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan QRIS.

### 2.5.8. Pengaruh Niat Menggunakan QRIS terhadap Perilaku Menggunakan QRIS

Niat pelaku menggunakan QRIS mengukur tingkat kemauan dan upaya individu dari berbagai faktor motivasi individu yang mempengaruhi untuk

melakukan suatu adopsi (Patil *et al.,* 2020). Niat menggunakan QRIS diketahui memiliki peran yang kuat dalam pembentukan penggunaan dan adopsi sistem baru (Venkatesh *et al.,* 2003). Penelitian sebelumnya telah menggunakan teori niat menggunakan (*behavioral intention)* sebagai penerimaan adopsi fintech, misalnya adopsi layanan pembayaran digital (Gupta dan Arora, 2019) dan adopsi pembayaran digital (Patil *et al.,* 2020). Penelitian adopsi pembayaran digital QRIS di Indonesia menemukan pengaruh niat pelaku berpengaruh positif sebagai hubungan paling signifikan (Gunawan *et al.,* 2023). Implementasi pembayaran digital QRIS mengalami kemajuan yang baik pemanfaatan transaksi melalui pengguna QRIS terlihat dari keberadaan responden di wilayah Indonesia.

Penelitian ini mengajukan hipotesis dengan sebagai berikut :

**H8 :** Niat menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan QRIS.

### 2.5.9. Pengaruh perilaku menggunakan QRIS terhadap persepsi kepuasan menggunakan QRIS

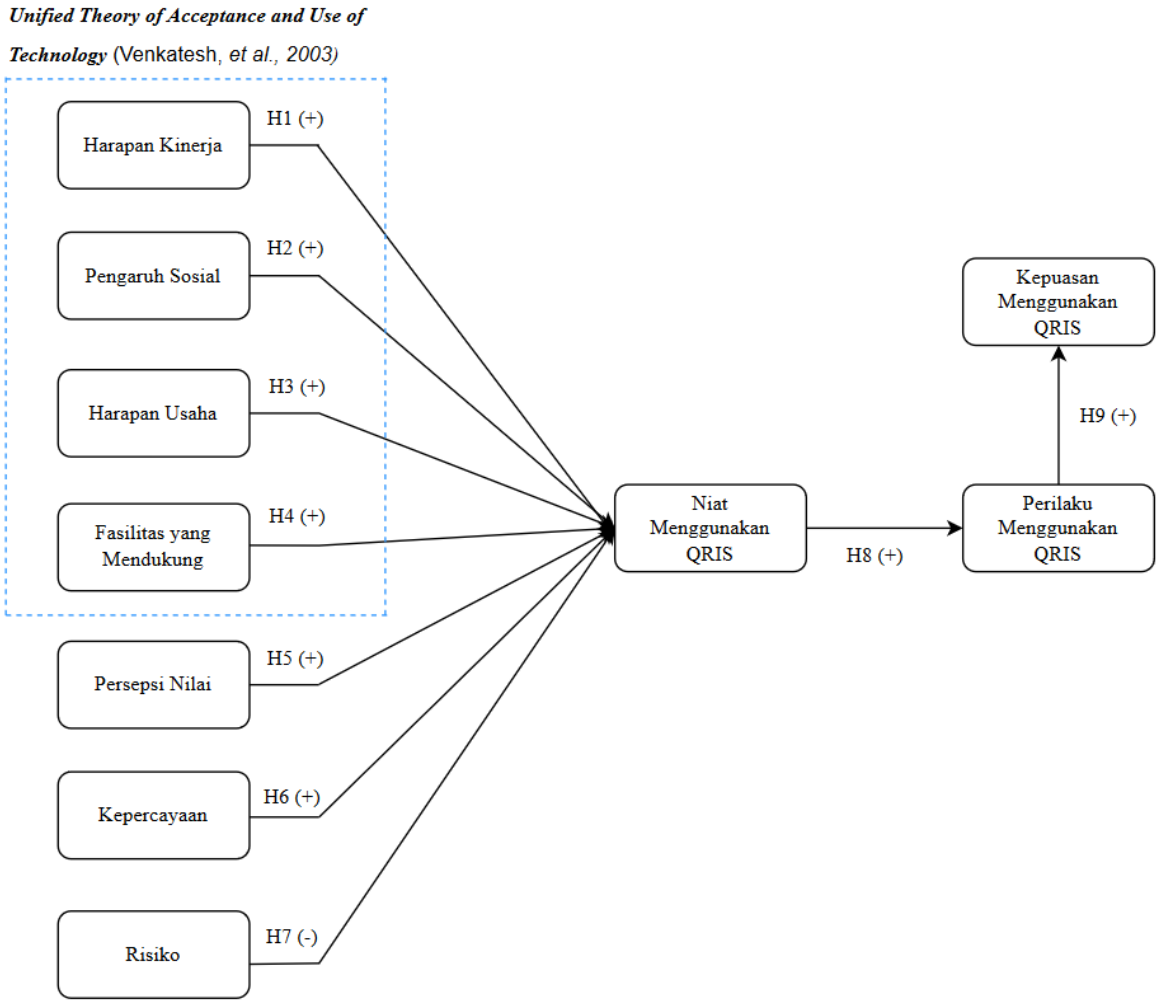
Perilaku dalam menggunakan dijelaskan pada perilaku individu yang dapat dilihat dari seberapa besar intensitas niat pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh *et al.,* 2003). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Gaffar dan Septyandi, 2020) perilaku pengguna memengaruhi secara signifikan pada kepuasan konsumen secara positif. Individu yang terbiasa menggunakan pembayaran digital karena kemudahan yang didapat, pelayanan yang diberikan, serta kualitas layanan penyedia jasa QRIS akan meningkatkan minat dan intensitas penggunaan dalam jangka panjang (Fauzi *et al*., 2018).

Oleh karena itu, hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

**H9 :** Pengaruh perilaku menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan QRIS.

## 2.6. Kerangka Model Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran digital QRIS terhadap kepuasan konsumen, maka terlampir ilustrasi pada Gambar 2.2.




**Gambar 2.2.** Kerangka Model Penelitian

# BAB 3

# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer. Metode kuantitatif digunakan mengingat pentingnya metode ini yang datanya disusun secara urut dan tersistem sesuai kejadian pada waktu tertentu. Untuk data primer yang diperoleh dengan survei dan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *Google Form*.

## 3.2 Populasi dan Objek Penelitian

Populasi adalah sekumpulan elemen yang meliputi subjek yang memenuhi syarat atau karateristik tertentu sebagai sampel yang digunakan untuk penelitian. Populasi pada penelitian ini ditujukan kepada konsumen yang telah menggunakan pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta..

## 3.3 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling.* Penggunaan teknik *purposive sampling* bertujuan agar pengambilan sampel non-probabilitas memenuhi kriteria tertentu mengingat tidak semua bagian dari populasi memiliki kesempatan yang serupa untuk dijadikan sampel penelitian (Etikan, 2016). Pengguna atau konsumen yang pernah menggunakan pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, penyesuaian perlu dilakukan berdasarkan jumlah indikator yang disertakan dalam kuesioner. Sebuah penelitian merekomendasikan bahwa jumlah sampel perlu sekitar n x 5 hingga n x 10 untuk setiap variabel yang diamati (Hair *et al*., 2019). Dalam penelitian ini, terdapat 41 indikator yang berasal dari 10 variabel, dengan sembilan variabel sebagai variabel independen dan satu variabel sebagai variabel dependen. Oleh karena itu, jumlah minimum sampel yang disarankan adalah 41 x 5 = 205. Dalam penelitian ini menggunakan 220 dengan harapan data dapat lebih akurat.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer merupakan informasi yang didapat secara langsung maupun tak langsung. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data utama. Kuesioner penelitian adalah teknik pengumpulan data yang mencakup pertanyaan atau penyataan kedapa responden untuk ditanggapi. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan *google form* untuk pengumpulan data dari responden konsumen yang telah melakukan pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan skala penelitian *Likert* untuk mengukur harapan kinerja, pengaruh sosial, harapan usaha, fasilitas yang mendukung, persepsi nilai, kepercayaan, risiko. Responden diminta mengisi kolom yang disediakan dengan cara memberikan tanda pada pilihan 1 sampai 6, dengan keterangan 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Agak Tidak Setuju, 4 = Agak Setuju, 5 = Setuju, 6 = Sangat Setuju. Pengisian kolom tersebut berdasarkan persepsi responden atas setiap pernyataan yang peneliti ajukan.

## 3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Pada bagian ini akan menjelaskan masing-masing variabel dependen dan independen yang digunakan dalam penelitian ini yang disajikan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional |
|---|---|
| Harapan Kinerja | Harapan kinerja memengaruhi niat pengguna yang didapat dari kemudahan penggunaan suatu sistem, sehingga dari keputusan seseorang dapat membantu meningkatkan produktivitas kinerja (Teng *et al.*, 2023) |
| Pengaruh Sosial | Pengaruh sosial adalah salah satu faktor yang dapat mengubah cara pandang, keyakinan, persepsi, niat, dan sikap yang berasal berasal dari keluarga, kerabat, teman (Zhao dan Bacao, 2020). |
| Harapan Usaha | Harapan usaha mencakup tingkatan individu yang menawarkan fasilitas yang mudah dipelajari dan dioperasikan (Püschel *et al.,* 2010). |
| Fasilitas yang Mendukung | Mengacu terhadap keyakinan individu terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia bagi mereka untuk adopsi suatu sistem (Patil *et al.,*(2020). |
| Persepsi Nilai | Persepsi nilai dapat dirasakan terkait dengan kualiatas dan nilai – nilai yang ada dalam proses adopsi sistem (Moriuchi dan Takahashi, 2022). |
| Kepercayaan | Kepercayaan merupakan keyakinan terhadap sesorang atas rekomendasi yang individu percaya untuk tujuan yang diinginkan (Mayer 1995). |
| Risiko | Risiko menjelaskan bahwa persepsi risiko atau ketidakjelasan memengaruhi kepercayaan individu terhadap keputusanya serta membentuk minat individu dalam menggunakan sistem (Rizi *et al*., 2023). |
| Niat Menggunakan QRIS | Niat menggunakan menggambarkan tingkatan seseorang menggunakan teknologi dimasa yang akan datang (Venkatesh *et al .,*2003) |
| Perilaku Menggunakan QRIS | Perilaku menggunakan menunjukkan perilaku aktual yang dilakukan setelah evaluasi tertentu terhadap adopsi teknologi (Singh dan Sinha, 2020). |

Untuk menguji variabel dependen dan variabel independen dalam penelitian ini pernyataan dari kuesioner diukur. Ide ini dimodifikasi berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut indikator yang akan digunakan :

3.5.1. Harapan Kinerja (HK)

Harapan kinerja dapat dijelaskan sebagai tingkatan keyakinan seseorang bahwa kinerjanya akan meningkat telah menggunakan sistem tersebut (Venkatesh *et al.,* 2003). Dinamisnya perkembangan teknologi membuat banyak sektor mengadopsi teknologi akibat telah melekat di kehidupan sehari-hari sehingga berdasarkan keunggulannya seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas kinerja menjadi pertimbangan individu dalam mengevaluasi teknologi (Hamzah *et al.,* 2023). Dalam kontek pembayaran digital QRIS harapan kinerja memengaruhi keputusan dalam adopsi teknologi mengingat banyaknya manfaat yang didapat sehingga meningkatkan efisien, efektivitas, produktivitas kinerja (Hamzah *et al.,* 2023).

Penelitian yang dilakukan Teng *et al.,* (2020) harapan kinerja juga dapat meningkat atas ketertarikan individu terhadap fitur yang tersedia dalam menggunakan sistem, seberapa yakin mereka akan kinerjanya dibandingkan dengan aplikasi lain pengantar makanan. Sebuah penelitian yang membahas perilaku individu didorong dari segi eksternal seperti perkembangan internet, aplikasi teknologi informasi, perekonomian masyarakat (Wibowo *et al*., 2021)

Berdasarkan penjelasan diatas, diajukan empat pertanyaan untuk mengetahui tingkat harapan kinerja terhadap niat menggunakan QRIS yang

dikembangkan Venkatesh *et al.,* (2003). Adapun item pertanyaan yang dimaksut pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Indikator Harapan Kinerja

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dapat membantu dalam mencapai tujuan dan transaksi lebih cepat. | Venkatesh *et al .,*(2003) |
| 2. | Pembayaran QRIS di *coffee shop* di Yogyakarta dapat meningkatkan fleksibilitas pada aktivitas saya. | |
| 3. | Pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dapat lebih cepat dalam bertransaksi karena adanya bantuan teknologi. | |
| 4. | Pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta menjadi lebih cepat dibandingkan dengan cara bayar tunai atau kartu debit. | |

3.5.2. Pengaruh Sosial (PS)

Pengaruh sosial menunjukan untuk mengetahui seberapa jauh persepsi individu dalam pentingnya menggunakan sistem baru (Venkatesh *et al.,* 2003). Manusia adalah makhluk sosial yang bergantung satu sama lain untuk bertahan hidup. Faktor individu terpengaruh penggunaan teknologi yang mengubah cara pandang, keyakinan, persepsi, niat, dan sikap berasal dari keluarga, kerabat, teman dekat. Pengaruh sosial juga memiliki efek kepuasan dalam keberlanjutan penggunaan sistem teknologi (Zhao dan Bacao, 2020).

Penelitian yang dilakukan Mulyana *et al.,* (2020) kecenderungan pelaku bisnis menggunakan fintech sebagai media bisnis dalam mempromosikan barang jualannya mengingat banyaknya masyarakat yang menggunakan sosial media. Pertumbuhan internet sangat mendukung pengembangan pembayaran digital

QRIS. Potensi tersebut dipengaruhi oleh gaya belanja *online* karena kecenderungan dalam membandingkan kualitas, fitur, promo sebelum membeli. Akibatnya individu merekomendasikan toko *online* terpercaya kepada teman maupun keluarga disekitarnya (Wibowo *et al*, 2021). Sosial media dan struktur sosial mampu menciptakan modal sosial sebagai sumber daya yang dapat memengaruhi individu (Kurniasari *et al.,* 2022)

Berdasarkan diskusi yang dijelaskan diatas, diajukan lima pertanyaan untuk mengetahui tingkat pengaruh usaha terhadap niat menggunakan QRIS yang dikembangkan Venkatesh *et al.,*(2003). Adapun item pernyataan dijelakan pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3.** Indikator Pengaruh Sosial

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Saya berada di lingkungan memungkinkan dan mendukung penggunaan QRIS pada *coffee shop di* Yogyakarta. | Venkatesh *et al .,*(2003) |
| 2. | Saya menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta atas saran dari teman atau kerabat keluarga. | |
| 3. | Saya berusaha mempertimbangkan pendapat orang lain sebelum menggunakan QRIS pada *coffe shop* di Yogyakarta. | |
| 4. | Secara keseluruhan *coffee shop* di Yogyakarta sudah menyediakan QRIS sebagai media pembayaran digital mereka. | |

3.5.3. Harapan Usaha (HU)

Harapan usaha dapat dikatan tingkatan individu yang dirasakan selama penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.,* 2012). Semakin mudah dalam penerimaan penggunaan teknologi maka menimbulkan perasaan dalam diri individu bahwa

teknologi akan mempunyai manfaat dan kedepannya akan menimbulkan rasa nyaman. Kemudahan pembayaran kode QR serta kemudahan proses operasional menjadikan individu merasa bahwa penggunakan kode QR tidak memerlukan banyak usaha dan dapat meningkatkan produktivitas kinerjanya. Penilaian individu pada kesan awal penggunaan teknologi menjadi faktor penting karena menarik perhatian mereka. Penelitian terkait harapan usaha memiliki hubungan yang positif pada niat pengguna pada pembayaran digital (Upadhyay *et al.,* (2022); Patil *et al.,* (2020)).

Oleh karena itu, untuk mengetahui harapan usaha terhadap niat menggunakan QRIS maka diajukan lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.,* (2003). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4.** Indikator Harapan Usaha

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Penggunaan QRIS saat transaksi di *coffee shop* sangat mudah karena terdapat fitur khusus saat *scanning* kode QR. | Venkatesh *et al .,*(2003) |
| 2. | Penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta mudah dipahami dan digunakan. | |
| 3. | Penggunaan QRIS di *coffee shop* mudah karena dapat mempersingkat waktu mengantri. | |
| 4. | Secara keseluruhan, saya merasa mudah menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |

### 3.5.4. Fasilitas yang Mendukung (FM)

Fasilitas yang mendukung mencakup kepercayaan individu terhadap fasilitas atau sumber daya dan dukungan dari orang sekitar untuk melakukan suatu kegiatan (Venkatesh *et al.,* 2012). Kehidupan yang semakin dinamis dan untuk menyelesaikan penyelesaianya dibutuhkan pertimbangan yang matang. Adanya ketersediaan sumber daya, aksesibilitas adopsi teknologi seperti *smartphone*, internet, pusat layanan terintegrasi,dan lain lain membutuhkan keterampilan dalam menggunakan *e-wallets* sebagai transaksi setiap hari. Inovasi strategis memberanikan pengguna untuk memahami dan memilah dalam menyelesaikan pertimbangan yang terjadi.

Seperti penelitian yang dilakukan Hassan *et al.,* (2022) menunjukkan fasilitas yang mendukung berdampak positif didukung sumber daya seperti *smartphone*, internet, infrastruktur dan pusat layanan terintegrasi baik menjadi faktor penting dalam transaksi pembayaran digital. Variabel fasilitas yang mendukung juga tidak bisa berdiri sendiri sehingga dengan menambah moderator lainnya akan bersignifikan terhadap niat individu menggunakan sistem (Kurniasari *et al.,* 2022).

Berdasarkan diskusi diatas untuk mengetahui fasilitas yang mendukung terhadap niat menggunakan QRIS maka diajukan lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.,* (2003). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5.** Indikator Fasilitas yang Mendukung

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Dengan *smartphone* terkini dapat digunakan pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | Venkatesh *et al .,*(2003) |
| 2. | Bantuan orang lain selalu tersedia saat ada kendala dalam penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |
| 3. | Dengan tersedia jaringan internet yang cukup dapat memfasilitasi saya dalam bertransaksi QRIS. | |
| 4. | Saya memiliki sumber daya yang cukup seperti *smartphone* dan internet untuk menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |

3.5.5. Persepsi Nilai (PN)

Persepsi nilai adalah konsep yang digunakan untuk memberi penilaian dari individu atas suatu produk atau jasa yang digunakan (Hsiao *et al .,* 2016). Persepsi nilai didasarkan pada kualiatas atau mandaat dan pengorbanan juga akan menentukan nilai yang diterima oleh konsumen. Individu mendapatkan pertambahan nilai akan merasa semakin minat dalam pembayaran digital QRIS. Individu juga mempertimbangkan yang didapat atas observasi ketika adopsi teknologi. Meningkatnya persepsi nilai pada individu akan mendorong penggunaan QRIS yang semakin tinggi. Terdapat efek positif dari loyalitas pelanggan meningkat seiring dengan tingkat kepuasan individu dan komitmen yang dilakukan (Karjaluoto *et al.,* 2019). Penelitian yang dilakukan oleh (Vongvit *et al.,* 2024) persepsi nilai berpengaruh positif niat menggunakan layanan. Memperkuat atas

pelayanan yang didapat mengakibatkan meningkatnya kepuasan layanan pembayaran QRIS.

Berdasarkan diskusi diatas untuk mengetahui persepsi nilai terhadap niat menggunakan QRIS maka diajukan lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Sinha *et al.,* (2024) dan Zhong dan Chen, (2023). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada Tabel 3.6**.**

**Tabel 3.6.** Indikator Persepsi Nilai

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Menurut saya pembayaran melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta bermanfaat. | Sinha *et al*., (2024) |
| 2. | Pembayaran melalui QRIS membantu saya mengatur pengeluaran biya tambahan pada *coffee shop* di Yogyakarta | |
| 3. | Saya merasa jarang terjadi kesalahan seperti salah input nominal maupun salah kode QR selama menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |
| 4. | Layanan yang diberikan dalam menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta sesuai dengan harapan saya. | Zhong dan Chen, (2023) |

3.5.6. Kepercayaan (KP)

Kepercayaan adalah teori yang didasarkan pada posisi individu untuk memercayai individu lainnya atas dasar keyakinan atau niat dari individu lainnya (Wang *et al.,* 2015). Kepercayaan didapat dari eksternal seperti rekomendasi, internet dan internal didapat dari keahlian menganalisis, suasana hati, kapasitas perhatian (Hoff dan Bashir, 2015). Kepercayaan menjadi krusial dalam transaksi pembayaran digital terlebih pada penelitian (Abdullah *et al.,* 2020) masyarakat yang menggunakan *smartphone* dalam pembayaran melalui *electronic money* (*e-*

*money*) sangat bergantung dan tidak ragu serta percaya kepada *platform* pembayaran digital dan penjual.

Berdasarkan diskusi diatas untuk mengetahui kepercayaan terhadap niat menggunakan QRIS maka diajukan empat pertanyaan yang dikembangkan oleh Liébana-Cabanillas *et al.,* (2020). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada Tabel 3.7.

**Tabel 3.7.** Indikator Kepercayaan

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Saya percaya bertransaksi melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta terjamin keamanannya. | Liébana-*Cabanillas et al.*, (2020) |
| 2. | Saya percaya bahwa QRIS yang digunakan pada *coffee shop* di Yogyakarta terproteksi oleh sistem keamanan. | |
| 3. | Saya percaya bahwa pembayaran melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dapat diandalkan. | |
| 4. | Secara keseluruhan penggunaan QRIS dapat terjaga keamanannya. | |

3.5.7. Risiko (RS)

Risiko dapat didefinisikan sebagai tingkatan individu memandang teknologi sebagai sesuatu yang berbahaya (Almaiah *et al.,* 2023). Selama transaksi pembayaran digital seringkali didasari teknologi komunikasi nirkabel yang meningkatkan potensi kehilangan uang akibat pencurian informasi akun (Yang *et al.,* 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Almaiah *et al.,* (2022) risiko mengenai sistem pembayaran *Near Field Communication* (NFC) berpengaruh negatif terkait niat menggunakan. Lalu ada penelitian dari Singh *et al.,* (2020) menunjukkan

bahwa pengguna pembayaran digital percaya untuk tidak menggunakan layanan transaksi keuangan untuk menghindari kebocoran data pribadi pengguna yang dapat menaikkan tingkat risiko.

Berdasarkan pernyataan diatas untuk mengetahui risiko terhadap niat menggunakan QRIS maka diajukan empat pertanyaan yang dikembangkan oleh Saprikis *et al*., (2022) dan Sobti, (2019). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada **Tabel 3.8.**

**Tabel 3.8**. Indikator Risiko

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Saya merasa akan ada potensi penipuan yang tinggi, jika saya bertransaksi melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | Saprikis *et al*., (2022) |
| 2. | Saya merasa orang lain bisa mengetahui informasi transaksi saya, jika menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |
| 3. | Menurut saya dengan menggunakan QRIS melalui *smartphone* pada *coffee shop* di Yogyakarta akan berisiko. | |
| 4. | Menurut saya penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta bukanlah tempat yang aman untuk bertransaksi karena alasan privasi dan keamanan. | Sobti, (2019) |

### 3.5.8. Niat Menggunakan QRIS (NMQ)

Niat menggunakan QRIS diketahui memiliki peran yang kuat dalam pembentukan penggunaan dan adopsi sistem baru (Venkatesh *et al.,* 2003). Niat menggunakan menunjukkan kesediaan individu dalam perilaku tertentu (Ong *et al.,* 2023). Penelitian sebelumnya telah menggunakan teori niat menggunakan (*behavioral intention)* sebagai penerimaan adopsi fintech, misalnya adopsi layanan

pembayaran digital (Gupta dan Arora, 2019) dan adopsi pembayaran digital (Patil *et al.,* 2020). Penelitian adopsi pembayaran digital QRIS di Indonesia menemukan pengaruh niat pelaku berpengaruh positif sebagai hubungan paling signifikan (Gunawan *et al.,* 2023). Penelitian tersebut menunjukkan bukti yang kuat bahwa masyarakat memutuskan menggunakan QRIS dipengaruhi lingkungan eksternal dan dapat merasakan manfaatnya.

Berdasarkan pernyataan diatas untuk mengetahui niat menggunakan QRIS terhadap perilaku menggunakan QRIS maka diajukan lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Hu *et al.,* (2023) dan Venkatesh *et al.,* (2003). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada **Tabel 3.9.**

**Tabel 3.9.** Indikator Niat Menggunakan QRIS

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Saya berniat menggunakan QRIS sebagai alat bertransaksi di *coffee shop* Yogyakarta. | Hu *et al.,* (2023) |
| 2. | Saya berniat menggunakan QRIS saat bertransaksi pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |
| 3. | Saya berniat menjadikan pembayaran QRIS secara rutin dalam kehidupan sehari-hari. | |
| 4. | Saya berencana untuk menjadikan QRIS sebagai kebutuhan bertransaksi secara terus menerus. | Venkatesh *et al.,* (2003) |

3.5.9. Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ)

Perilaku dalam menggunakan dijelaskan pada perilaku individu yang dapat dilihat dari seberapa besar intensitas niat pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh *et al.,* 2003). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gaffar dan Septyandi, (2020) perilaku pengguna memengaruhi secara signifikan pada

kepuasan konsumen secara positif. Individu yang terbiasa menggunakan pembayaran digital karena kemudahan yang didapat, pelayanan yang diberikan, serta kualitas layanan penyedia jasa QRIS akan meningkatkan minat dan intensitas penggunaan dalam jangka panjang (Fauzi *et al.,* 2018).

Berdasarkan diskusi diatas untuk mengetahui perilaku menggunakan QRIS terhadap kepuasan konsumen maka diajukan lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Ong *et al.,* (2023) dan Sivathanu, (2019). Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada **Tabel 3.10.**

**Tabel 3.10.** Indikator Perilaku Menggunakan QRIS

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Saya sering menggunakan QRIS pada kehidupan sehari-hari terutama pada *coffee shop* di Yogyakarta. | Ong *et al.,* (2023) |
| 2. | Saya bergantung pada layanan QRIS saat bertransaksi pada *coffee shop* di Yogyakarta | |
| 3. | Saya akan merekomendasikan layanan QRIS kepada orang lain terutama pada *coffee shop* di Yogyakarta | |
| 4. | Saya membayar pembelian produk *coffee shop* di Yogyakarta menggunakan QRIS. | Sivathanu, (2019) |
| 5. | Saya menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta sebagai pembayaran digital. | |

3.5.10. Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ)

Kepuasan menggunakan QRIS mengacu respon konsumen terhadap evaluasi atas kenyamanan menggunakan pembayaran QRIS. Konsumen yang puas akan adanya *mobile payment* cenderung setia atau terus menggunakan secara berulang produk atau layanan *mobile payment* (Yuan *et al.,* 2020). Penelitian sebelumnya telah menggunakan kepuasan pelanggan sebagai salah satu faktor

keberlanjutan menggunakan *mobile payment* (Zhang *et al.,* (2023); Elysa *et al.,* (2023)). Terdapat empat buah item yang dikembangkan oleh (Raman dan Aashish, 2021) yang digunakan untuk mengukur konstruk ini. Adapun item pernyataan yang dimaksut terdapat pada **Tabel 3.11.**

**Tabel 3.11.** Indikator Kepuasan Menggunakan QRI*S*

| No | Indikator | Sumber |
|---|---|---|
| 1. | Saya merasa puas dengan pilihan menggunakan QRIS terlebih pembayaran pada *coffee shop* di Yogyakarta. | (Raman dan Aashish, 2021) |
| 2. | Saya merasa senang bertransaksi menggunakan QRIS sebagai pembayaran di *coffee shop* di Yogyakarta. | |
| 3. | Saya puas menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta sesuai dengan keinginan saya. | |
| 4. | Secara keseluruhan saya senang dengan layanan dan pengalaman menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | |

## 3.6 Metode Analisis Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada pengguna pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Selanjutnya, dalam menganalisis data menggunakan metode statistik deskriptif dan *Partial Least Square* (PLS) digunakan untuk pengujian hipotesis dengan bantuan *software SmartPLS.*

### 3.6.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### 3.6.1.1. Uji Validitas

Uji validitas menjelaskan proses penelitian yang akurat dan dapat menentukan seberapa efektif variabel yang sebenernya terjadi atau dapat dikatakan

menguji sejauh mana proses penelitian tersebut akurat dan merefleksikan kondisi yang terjadi. Terdapat dua jenis uji validitas, yaitu validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Validitas konvergen dan diskriminan diukur melalui *loading factor indicator.* Hal yang perlu diperhatikan dalam uji validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *outer loadings* yaitu harus lebih besar dari 0,7 dan *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0,5 (Türker *et al*., 2022).

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Metode yang dilakukan untuk mengukur konsistensi tersebut adalah keandalan komposit (*composite reliability*) dan *cronbach alpha* (Barcelay *et al.,* 1995). Nilai yang dinyatakan sebagai koefisien antara 0 sampai 1. Umunya koefisien 0,7 atau lebih dapat dikatakan memiliki keandalan tingkat internal yang baik (Almaiah *et al*., 2023).

### 3.6.2. Model Struktural (*Inner Model*)

3.6.2.1. Uji $R^2$

Uji koefisien determninasi *(R-squared*) merupakan pengujian yang digunakan unutk menjelaskan proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1 (Sobti, 2019). Nilai lebih dari 0,1 menunjukkan proporsi validitas yang dapat diterima (Hair, 2010).

3.6.2.2. Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji Goodness of fit atau dikenal sebagai uji mengukur kinerja model menggambarkan seberapa baik model yang ditentukan untuk mengevaluasi secara umum baik model pengukuran maupun model struktural terhadap matrik korelasi dan kovarian (Hair *et al*., 2010). Kriteria pengujian yang dilakukan, apabila PValue <0,05 artinya menunjukkan kecakupan data atau layak digunakan pada penelitian. Namun, PValue >0,05 menunjukkan model ini tidak layak digunakan pada penelitian.

3.6.2.3. Partial Least Square Predict (PLS *Predict*)

Menggunakan Nilai *R-Squared* tidak cukup dalam penelitian yang memberikan nilai pada kekuatan prediksi (*predictive power*) sehingga dengan menambahkan PLS *predict* dapat memberikan kekuatan prediksi (*predictive power*) yang baik. PLS *predict* digunakan dalam penilaian berdasarkan sampel dalam memprediksi variabel respon (*output*) secara akurat berdasarkan variabel prediktor (*input*) dalam model tersebut. Harapan dari pengujian ini untuk menilai tingkatan model di konstruksi mampu memberikan prediksi yang diandalkan dan memiliki keakuratan yang tinggi dalam antisipasi variabel respon berdasarkan input yang diberikan. Penilaian dalam kasus ini dilakukan dengan membandingkan algoritma PLS dengan algoritma LM (regresi linier) yang akan menghasilkan sejauh mana nilai *error* ditunjukkan semakin kecil nilai *error* maka model penelitian dikatakan baik (Shmueli *et al*., 2019). Penilaian dalam pengukuran PLS *Predict* jika RMSE (*Root Mean Squared Error*) dan MAE (*Mean Absolute Error*) pada algoritma PLS memiliki nilai yang lebih kecil daripada LM maka dapat dikatakan bahwa model

PLS dikatakan lebih baik karena memiliki *error* yang kecil. Jika keseluruhan item variabel dalam model PLS menunjukkan nilai RMSE dan MAE lebih kecil dari model PLS regresi linier (LM) dapat dikatan memiliki prediksi yang tinggi. Lalu Jika sebagian besar Jika sebagian besar nilai RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah daripada model PLS regresi linier (LM) maka memiliki nilai prediksi yang menengah. Jika sebagian kecil nilai RMSE dan MAE model PLS lebih rendah daripada model PLS regresi linier (LM) maka memiliki nihai prediksi yang rendah (Hair dan Alamer, 2022).

# BAB 4

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembayaran QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Peneliti telah menyebarkan kuesioner sebanyak 220 kepada individu yang pernah maupun tidak pernah menggunakan pembayaran QRIS. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya, peneliti akan menganalisis sesuai permasalahan dan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya dan berdasarkan teori yang ada. Lalu hasil pengolahan data yang diperoleh akan mendapatkan informasi yang berkaitan apakah dapat diterima atau ditolak pada hipotesis yang dikemukakan sebelumnya.

Analisis pada penelitian ini terbagi dari beberapa tahapan yang pertama mencakup proses hasil pengumpulan data yang menjelaskan data yang terkumpul untuk dianalisis. Tahap kedua terdiri dari deskripsi responden yang menjadi sampel penelitian. Tahap ketiga adalah memaparkan hasil analisis deskriptif variabel. Tahap keempat adalah pengujian instrument penelitian termasuk uji validitas dan uji realibilitas. Tahap kelima adalah berisi penilaian model struktur penelitian. Tahap keenam berisi pembahasan hasil penelitian terkait dengan hipotesis. Tahap ketujuh pengujian *Goodness of Fit* dari model penelitian yang telah dikembangkan.

## 4.1. Hasil Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan cara membagikan tautan kuesioner secara *online* kepada responden melalui *platform* media sosial. *Instagram* merupakan salah satu media peneliti untuk mengumpulkan data dari kuesioner yang

disebar secara *online*. Hal tersebut dilakukan peneliti karena responden yang dituju adalah individu yang menggunakan pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dengan cara melakukan *direct message* kepada pengguna *Instagram*.

Penggunaan platform lain seperti *WhatsApp* dan *Google Mail* juga membantu dalam pengumpulan data yang berpengaruh besar terhadap jumlah responden telah diperoleh. Hasil pengumpulan data tersebut memperoleh 220 responden dari 220 data responden yang ditargetkan peneliti, sehingga data yang diperoleh siap untuk dianalisis.

## 4.2. Deskripsi Responden

Deskripsi klasifikasi responden terbagi menjadi beberapa kategori berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta.

### 4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan klasifikasi jenis kelamin pada pengumpulan data yang dilakukan, didapat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 67%. Kesimpulannya didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 67%. Klasifikasi tersebut tersaji pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1.** Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Laki-laki | 73 | 33% |
| Perempuan | 147 | 67% |
| Total | 220 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

### 4.2.2. Berdasarkan Usia

Klasifikasi berdasarkan usia pada responden terbagi menjadi lima kategori yang tersaji dalam Tabel 4.2.

**Tabel 4.2.** Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| 17 s/d 19 tahun | 2 | 1% |
| 20 s/d 22 tahun | 31 | 14% |
| 23 s/d 25 tahun | 155 | 70% |
| 26 s/d 28 tahun | 32 | 15% |
| Lainnya | 0 | 0 |
| Total | 220 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa data yang terlampir pada klasifikasi berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan usia 23-25 tahun dengan jumlah responden sebanyak 155 orang (70%) dari sampel yang ada.

### 4.2.3. Berdasarkan Pekerjaan

Pada klasifikasi pekerjaan pada penelitian ini terdiri menjadi tujuh kategori yang terlampir pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3.** Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| ASN/TNI/Polri | 4 | 2% |
| Pegawai BUMN | 14 | 6% |
| Pegawai Swasta | 52 | 24% |
| Wirausaha | 13 | 6% |
| Profesional (Dokter, Pengacara, Notaris, dan lain lain) | 0 | 0 |
| Pelajar/Mahasiswa | 136 | 62% |
| Lainnya | 0 | 0 |
| Total | 220 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan, dapat dilihat didominasi oleh responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 136 orang (62%) dari sampel yang ada.

### 4.2.4. Berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta

Pada penelitian ini, peneliti mengklasifikasikan frekuensi melakukan pembayaran digital QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta menjadi 3 kategori, yang telampir pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4.** Klasifikasi Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta

| Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| 1-4 kali dalam sebulan | 74 | 34% |
| 5-8 kali dalam sebulan | 63 | 29% |
| Lebih dari 9 kali dalam sebulan | 83 | 38% |
| Total | 220 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa frekuensi melakukan pembayaran digital QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dalam sebulan didominasi oleh lebih dari 9 kali dalam sebulan sebanyak 83 responden (38%) dari sampel yang ada.

## 4.3. Deskriptif Variabel Penelitian

Tahapan selanjutnya adalah analisis deskriptif yang menjelaskan gambaran terhadap variabel yang akan digunakan. Tujuan analisis ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik dari objek data yang telah dikumpulkan. Informasi ini diperoleh dari tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang

terdapat dalam kuesioner penelitian yang disebar secara daring. Dalam menjelaskan analisis ini berdasarkan pada nilai rata – rata dengan ketentuan Nilai Terendah = 1, Nilai Tertinggi = 6, Interval 0,83. Dengan ketentuan tersebut nilai *range* yang ditetapkan sebagai berikut.

| | |
|---|---|
| Sangat Tidak Setuju | = 1 – 1,83 |
| Tidak Setuju | = 1,84 – 2,66 |
| Agak Tidak Setuju | = 2,67 – 3,49 |
| Agak Setuju | = 3,50 – 4,32 |
| Setuju | = 4,33 – 5,15 |
| Sangat Setuju | = 5,16 – 6,00 |

Hasil analisis deskriptif didapatkan dengan bantuan menggunakan *software* SmartPLS dan Microsoft Exccel 365. Hasil dari Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha, Fasilitas yang Mendukung, Persepsi Nilai, Kepercayaan, Risiko, Niat Menggunakan QRIS, Perilaku Menggunakan QRIS, Kepuasan Menggunakan QRIS dapat dilihat pada Tabel 4.5. berikut.

**Tabel 4.5.** Hasil Analisis Deskriptif

| | **N** | **Minimum** | **Maksimum** | ***Mean*** | ***Std. Deviation*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Harapan Kinerja | 220 | 1 | 6 | 5,089 | 0,940 |
| Pengaruh Sosial | 220 | 1 | 6 | 4,772 | 1,161 |
| Harapan Usaha | 220 | 1 | 6 | 5,144 | 0,924 |
| Fasilitas yang Mendukung | 220 | 1 | 6 | 5,000 | 1,061 |
| Persepsi Nilai | 220 | 1 | 6 | 4,955 | 1,067 |
| Kepercayaan | 220 | 1 | 6 | 4,848 | 1,187 |
| Risiko | 220 | 1 | 6 | 3,184 | 1,512 |
| Niat Menggunakan QRIS | 220 | 1 | 6 | 4,061 | 1,483 |
| Perilaku Menggunakan QRIS | 220 | 1 | 6 | 4,092 | 1,458 |
| Kepuasan Menggunakan QRIS | 220 | 1 | 6 | 4,270 | 1,433 |
| Valid N (*listwise*) | 220 | | | | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilampirkan pada tabel diatas diperoleh respon sebanyak 220 responden dalam penelitian ini, lalu diperoleh juga hasil nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan nilai standar deviasi (*standard deviation)* dari tiap variabel. Pada harapan kinerja memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Dari data yang terlampir, nilai rata-rata pada variabel harapan kinerja sebesar 5,089 dengan standar deviasi sebesar 0,940. Dengan begitu, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden setuju pada pernyataan yang diberikan pada kuesioner responden yang dilakukan mengenai harapan kinerja terhadap niat menggunakan QRIS.

Pada variabel pengaruh sosial memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Dengan nilai rata - rata sebesar 4,772 dan standar deviasi sebesar 1,161. Dengan nilai rata-rata yang ada dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan pernyataan yang diberikan kuesioner mengenai pengaruh sosial terhadap niat menggunakan QRIS.

Variabel harapan upaya memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Lalu nilai rata - rata sebesar 5,144 dan nilai standar deviasi sebesar 0,924. Dengan nilai rata - rata yang ada, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai pengaruh harapan upaya terhadap niat menggunakan QRIS.

Pada variabel fasilitas yang mendukung memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Lalu untuk nilai rata – rata sebesar 5,000 dan nilai standar deviasi sebesar 1,061. Dengan nilai rata – rata yang ada, dapat diasumsikan

bahwa responden setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai pengaruh fasilitas yang mendukung terhadap niat menggunakan QRIS.

Variabel persepsi nilai memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum yang didapat sebesar 6. Rata – rata pada variabel ini sebesar 4,955 dan nilai standar deviasi sebesar 1,067. Dengan nilai rata – rata yang diperoleh dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap kuesioner penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh persepsi nilai terhadap niat menggunakan QRIS.

Variabel kepercayaan memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Rata – rata pada variabel ini memiliki sebesar 4,848 dan nilai standar deviasi sebesar 1,187. Dengan rata – rata yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju pada pernyataan yang diberikan terhadap pengaruh kepercayaan terhadap niat menggunakan QRIS.

Variabel risiko memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Dengan rata- rata yang didapat sebesar 3,184 dan nilai standar deviasi sebesar 1,187. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata yang diperoleh menunjukkan hasil responden setuju dengan pernyataan yang diberikan pada kuesioner penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh risiko terhadap niat menggunakan QRIS.

Variabel niat menggunakan QRIS memiliki nilai minimum yakni 1 dan nilai maksimum yakni 6. Lalu nilai rata- rata yang didapat sebesar 4,061 dan nilai standar deviasi sebesar 1,483. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden setuju pada

pernyataan yang diberikan dalam kuesioner penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh niat menggunakan QRIS terhadap perilaku menggunakan QRIS.

Perilaku menggunakan QRIS memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Lalu nilai rata – rata yang didapat sebesar 4,092 dan nilai standar deviasi sebesar 1,458. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata - rata yang diperoleh, bahwa responden setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner penelitian yang dilakukan mengenai perilaku menggunakan QRIS terhadap kepuasan menggunakan QRIS.

Variabel kepuasan menggunakan QRIS memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Lalu untuk nilai rata – rata yang didapat sebesar 4,270 dan nilai standar deviasi sebesar 1,433. Dengan rata – rata yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju pada pernyataan mengenai kepuasan menggunakan QRIS.

## 4.4. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian merupakan uji yang terdiri uji validitas dan realibilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkatan ketepatan kondisi yang sebenernya terjadi. Lalu untuk uji realibilitas adalah mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

### 4.4.1. Uji Validitas

#### 4.4.1.1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas yang dilakukan dengan uji *convergent validity* menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9. yang digunakan untuk menguji tingkatan pengukuran terhadap data kuesioner yang sudah dilakukan dan mencerminkan kenyataan yang

terjadi sebenarnya. Saat menguji *convergent validity* melalui *loading factor* dapat dikategorikan jika nilai lebih dari 0,7 atau di atas 0,5 – 0,6 masih bisa diterima. Sedangkan untuk menetapkan validitas konvergen pada tingkat konstruk adalah *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih dari 0,5. Untuk hasil uji validitas konvergen disajikan dalam Tabel 4.6. berikut ini.

**Tabel 4.6.** Uji Validitas Konvergen.

| Variabel | Kode | Loading | AVE |
|---|---|---|---|
| Fasilitas yang Mendukung | **FM1** | 0,834 | 0,648 |
| | **FM2** | 0,819 | |
| | **FM3** | 0,797 | |
| | **FM4** | 0,767 | |
| Harapan Kinerja | **HK1** | 0,746 | 0,578 |
| | **HK2** | 0,770 | |
| | **HK3** | 0,746 | |
| | **HK4** | 0,780 | |
| Harapan Usaha | **HU1** | 0,815 | 0,652 |
| | **HU2** | 0,827 | |
| | **HU3** | 0,851 | |
| | **HU4** | 0,732 | |
| Kepercayaan | **KP1** | 0,875 | 0,767 |
| | **KP2** | 0,879 | |
| | **KP3** | 0,871 | |
| | **KP4** | 0,878 | |
| Kepuasan Menggunakan QRIS | **KMQ1** | 0,955 | 0,914 |
| | **KMQ2** | 0,956 | |
| | **KMQ3** | 0,956 | |
| | **KMQ4** | 0,958 | |
| Niat Menggunakan QRIS | **NMQ1** | 0,957 | 0,920 |
| | **NMQ2** | 0,955 | |
| | **NMQ3** | 0,959 | |
| | **NMQ4** | 0,965 | |

Lanjutan

| Variabel | Kode | Loading | AVE |
|---|---|---|---|
| Pengaruh Sosial | **PS1** | 0,831 | 0,650 |
| | **PS2** | 0,786 | |
| | **PS3** | 0,757 | |
| | **PS4** | 0,849 | |
| Perilaku Menggunakan QRIS | **PMQ1** | 0,951 | 0,901 |
| | **PMQ2** | 0,947 | |
| | **PMQ3** | 0,949 | |
| | **PMQ4** | 0,946 | |
| | **PMQ5** | 0,954 | |
| Persepsi Nilai | **PN1** | 0,839 | 0,646 |
| | **PN2** | 0,785 | |
| | **PN3** | 0,772 | |
| | **PN4** | 0,817 | |
| Risiko | **RS1** | 0,756 | 0,778 |
| | **RS2** | 0,942 | |
| | **RS3** | 0,907 | |
| | **RS4** | 0,912 | |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen yang telah dilampirkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan dari 41 item indikator pernyataan, memiliki nilai *outer loadings* memenuhi syarat yakni nilai lebih dari 0,7. Selain itu, untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) berada diatas ambang batas yang ditentukan yakni 0,5.

4.4.1.2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity)*

Uji Validitas diskriminan adalah proses pengukuran seberapa jauh perbedaan antara konstruk dengan konstruk lainnya. Validitas ini dievaluasi menggunakan dua metode, yaitu *cross-loading* dan kriteria nilai *Formell-Lacker*. *Cross-loading* adalah pendekatan awal yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan dari indikator yang nilai *cross-loading* harus lebih tinggi daripada nilai

konstruk lainnya. Berikut hasil dari nilai *cross loading* pada Tabel 4.7. yang disajikan berikut ini.

**Tabel 4.7.** *Cross-Loading*

| | FM | HK | HU | KP | KMQ | NMQ | PS | PMQ | PN | RS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FM1** | 0,834 | 0,139 | 0,259 | 0,216 | 0,079 | 0,311 | 0,201 | 0,015 | 0,140 | 0,084 |
| **FM2** | 0,819 | 0,126 | 0,131 | 0,293 | -0,012 | 0,343 | 0,260 | 0,103 | 0,170 | -0,006 |
| **FM3** | 0,797 | 0,175 | 0,244 | 0,145 | 0,091 | 0,274 | 0,111 | 0,082 | 0,032 | 0,079 |
| **FM4** | 0,767 | 0,024 | 0,161 | 0,203 | 0,079 | 0,235 | 0,080 | 0,104 | 0,147 | 0,148 |
| **HK1** | 0,175 | 0,746 | 0,088 | 0,009 | 0,159 | 0,201 | 0,016 | 0,059 | 0,127 | 0,198 |
| **HK2** | 0,034 | 0,770 | 0,110 | 0,072 | -0,060 | 0,220 | 0,051 | 0,100 | 0,224 | 0,082 |
| **HK3** | 0,083 | 0,746 | 0,054 | 0,026 | 0,149 | 0,160 | 0,091 | 0,097 | 0,141 | 0,071 |
| **HK4** | 0,169 | 0,780 | 0,215 | 0,039 | 0,064 | 0,179 | 0,151 | 0,043 | 0,244 | 0,129 |
| **HU1** | 0,157 | 0,152 | 0,815 | 0,007 | 0,025 | 0,211 | 0,124 | 0,124 | 0,127 | 0,098 |
| **HU2** | 0,187 | 0,119 | 0,827 | -0,032 | 0,059 | 0,208 | 0,018 | 0,117 | 0,141 | 0,142 |
| **HU3** | 0,284 | 0,141 | 0,851 | 0,045 | 0,002 | 0,244 | 0,146 | 0,068 | 0,182 | 0,163 |
| **HU4** | 0,150 | 0,082 | 0,732 | -0,090 | -0,038 | 0,206 | -0,036 | 0,053 | 0,007 | 0,022 |
| **KP1** | 0,216 | 0,116 | -0,004 | 0,875 | 0,147 | 0,352 | 0,378 | 0,179 | 0,273 | 0,150 |
| **KP2** | 0,307 | 0,020 | -0,013 | 0,879 | 0,139 | 0,347 | 0,396 | 0,167 | 0,175 | 0,133 |
| **KP3** | 0,220 | -0,011 | -0,032 | 0,871 | 0,103 | 0,322 | 0,380 | 0,140 | 0,273 | 0,127 |
| **KP4** | 0,202 | 0,045 | -0,016 | 0,878 | 0,113 | 0,293 | 0,423 | 0,106 | 0,302 | 0,122 |
| **KMQ1** | 0,060 | 0,074 | 0,036 | 0,145 | 0,955 | 0,186 | 0,179 | 0,173 | 0,009 | 0,086 |
| **KMQ2** | 0,055 | 0,074 | 0,016 | 0,135 | 0,956 | 0,153 | 0,181 | 0,198 | 0,034 | 0,107 |
| **KMQ3** | 0,096 | 0,097 | -0,003 | 0,140 | 0,956 | 0,210 | 0,180 | 0,192 | 0,065 | 0,069 |
| **KMQ4** | 0,050 | 0,111 | 0,008 | 0,132 | 0,958 | 0,173 | 0,182 | 0,186 | -0,014 | 0,087 |
| **NMQ1** | 0,362 | 0,263 | 0,275 | 0,369 | 0,158 | 0,957 | 0,387 | 0,170 | 0,339 | 0,095 |
| **NMQ2** | 0,322 | 0,234 | 0,243 | 0,355 | 0,192 | 0,955 | 0,362 | 0,161 | 0,265 | 0,036 |
| **NMQ3** | 0,373 | 0,238 | 0,277 | 0,346 | 0,193 | 0,959 | 0,367 | 0,152 | 0,302 | 0,068 |
| **NMQ4** | 0,351 | 0,234 | 0,240 | 0,377 | 0,181 | 0,965 | 0,362 | 0,123 | 0,307 | 0,027 |
| **PS1** | 0,216 | 0,134 | 0,060 | 0,400 | 0,210 | 0,363 | 0,831 | 0,025 | 0,208 | 0,272 |
| **PS2** | 0,168 | 0,016 | 0,035 | 0,370 | 0,139 | 0,288 | 0,786 | 0,025 | 0,082 | -0,024 |
| **PS3** | 0,178 | 0,046 | 0,022 | 0,317 | 0,118 | 0,225 | 0,757 | 0,044 | 0,096 | -0,059 |
| **PS4** | 0,129 | 0,095 | 0,132 | 0,353 | 0,127 | 0,338 | 0,849 | 0,110 | 0,159 | 0,227 |

Lanjutan

| | FM | HK | HU | KP | KMQ | NMQ | PS | PMQ | PN | RS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PMQ1** | 0,068 | 0,101 | 0,125 | 0,171 | 0,156 | 0,160 | 0,053 | 0,951 | 0,113 | -0,033 |
| **PMQ2** | 0,097 | 0,099 | 0,093 | 0,171 | 0,212 | 0,127 | 0,107 | 0,947 | 0,047 | -0,038 |
| **PMQ3** | 0,067 | 0,066 | 0,087 | 0,117 | 0,175 | 0,153 | 0,025 | 0,949 | 0,104 | -0,012 |
| **PMQ4** | 0,092 | 0,099 | 0,106 | 0,158 | 0,201 | 0,136 | 0,051 | 0,946 | 0,102 | -0,035 |
| **PMQ5** | 0,111 | 0,100 | 0,117 | 0,193 | 0,185 | 0,176 | 0,065 | 0,954 | 0,099 | 0,025 |
| **PN1** | 0,149 | 0,211 | 0,180 | 0,204 | 0,006 | 0,302 | 0,117 | 0,056 | 0,839 | 0,333 |
| **PN2** | 0,158 | 0,212 | 0,078 | 0,268 | 0,042 | 0,280 | 0,184 | 0,106 | 0,785 | 0,124 |
| **PN3** | 0,040 | 0,191 | 0,063 | 0,219 | 0,048 | 0,171 | 0,100 | 0,123 | 0,772 | 0,171 |
| **PN4** | 0,116 | 0,164 | 0,123 | 0,242 | -0,007 | 0,229 | 0,159 | 0,043 | 0,817 | 0,208 |
| **RS1** | -0,001 | 0,131 | 0,013 | 0,087 | 0,027 | -0,004 | 0,058 | -0,049 | 0,247 | 0,756 |
| **RS2** | 0,051 | 0,182 | 0,098 | 0,099 | 0,045 | 0,066 | 0,129 | -0,054 | 0,251 | 0,942 |
| **RS3** | 0,101 | 0,121 | 0,101 | 0,205 | 0,155 | 0,039 | 0,165 | 0,045 | 0,271 | 0,907 |
| **RS4** | 0,094 | 0,122 | 0,171 | 0,144 | 0,078 | 0,049 | 0,147 | -0,021 | 0,228 | 0,912 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan hasil nilai *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator berkorelasi lebih tinggi dan mengumpul pada tiap konstruk daripada konstruk lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian yang digunakan valid dan memenuhi validitas diskriminan melalui ukuran nilai *cross loading.*

Dalam mengukur validitas diskriminan lainnya dilakukan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker*. Dengan pengukuran yang dilakukan membandingkan akar kuadrat dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan korelasi variabel laten. Akar dari *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih besar daripada koefisien korelasinya. Berikut hasil uji kriteria *Fornell-Lacker* yang dilampirkan pada Tabel 4.8. berikut ini.

**Tabel 4.8.** Kriteria *Fornell-Lacker*

| | FM | HK | H | KP | KMQ | NMQ | PS | PMQ | PN | RS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FM** | 0,805 | | | | | | | | | |
| **HK** | 0,149 | 0,761 | | | | | | | | |
| **HU** | 0,245 | 0,154 | 0,808 | | | | | | | |
| **KP** | 0,272 | 0,050 | -0,018 | 0,876 | | | | | | |
| **KMQ** | 0,068 | 0,093 | 0,015 | 0,144 | 0,956 | | | | | |
| **NMQ** | 0,367 | 0,253 | 0,270 | 0,377 | 0,188 | 0,959 | | | | |
| **PS** | 0,214 | 0,097 | 0,083 | 0,449 | 0,189 | 0,386 | 0,806 | | | |
| **PMQ** | 0,092 | 0,098 | 0,111 | 0,171 | 0,196 | 0,158 | 0,064 | 0,949 | | |
| **PN** | 0,155 | 0,244 | 0,145 | 0,290 | 0,026 | 0,317 | 0,177 | 0,098 | 0,804 | |
| **RS** | 0,086 | 0,160 | 0,135 | 0,153 | 0,091 | 0,060 | 0,157 | -0,019 | 0,268 | 0,882 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penelitian kriteria *Fornell-Lacker* dengan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) konstruk reflektif pada diagonal dan korelasi antar konstruk lainnya. Contohnya konstruk reflektif FM (0,805) berasal dari akar *Average Variance Extracted* (AVE) yang perlu dibandingkan dengan seluruh nilai korelasi kolom FM. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan dari tabel tersebut bahwa seluruh variabel dinyatakan valid karena nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar daripada konstruk lainnya, sehingga seluruh variabel ini telah memiliki nilai diskriminan yang tinggi.

### 4.4.2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dinilai dari nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite realibility* yang didapat dari konstruk – konstruk yang ada. Namun dalam analisis SmartPLS hanya memprioritaskan indikator sesuai dengan realibilitasnya masing-masing. Mengingat keterbatasan *cronbach's alpha* yang secara teknis lebih tepat

untuk menerapkan ukuran yang berbeda dari keandalan konsistensi internal atau biasa disebut dengan keandalan komposit (*composite realibility*).

Nilai *composite realibility* bervariasi antara 0 sampai dengan 1, yang menunjukkan semakin tinggi nilai yang diperoleh maka tingkat realibilitasnya leih tinggi. Pada penelitian eksploratif, nilai *composite realibility* terdapat angka 0,60 sampai dengan 0,70 dapat diterima. Pada penelitian tahap lanjut, nilai antara 0,70 sampai dengan 0,90 dianggap memuaskan. Berikut nilai *composite realibility* dari masing-masing konstruk yang tersaji pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9.** *Composite Realibility*

| | **Composite Reliability** |
|---|---|
| Fasilitas yang Mendukung (FM) | 0,880 |
| Harapan Kinerja (HK) | 0,846 |
| Harapan Usaha (HU) | 0,882 |
| Kepercayaan (KP) | 0,929 |
| Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) | 0,977 |
| Niat Menggunakan QRIS (NMQ) | 0,979 |
| Pengaruh Sosial (PS) | 0,881 |
| Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) | 0,979 |
| Persepsi Nilai (PN) | 0,880 |
| Risiko (RS) | 0,933 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel yang dijelaskan tersebut menunjukkan bahwa nilai *composite realibility* dari masing – masing konstruk seluruhnya memiliki nilai lebih dari 0,60 dan terdapat nilai yang lebih dari 0,90 dari 5 variabel yang ada. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuji nilai *composite realibility* sehingga seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan dapat diandalkan

## 4.5. Menilai Model Struktur Hasil Penelitian

Menilai model struktur hasil penelitian adalah mengukur hubungan antara variable laten dari teori substansi atau yang telah dihipotesiskan. Pada tabel 4.10. menggambarkan hasil pengolahan data dari variabel yang digunakan.

**Tabel 4.10.** *Result for Inner Weights*

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (\|O/STDEV\|) |
|---|---|---|---|---|
| **FM -> NMQ** | 0,187 | 0,183 | 0,084 | 2,224 |
| **HK-> NMQ** | 0,145 | 0,151 | 0,067 | 2,149 |
| **HU -> NMQ** | 0,179 | 0,171 | 0,085 | 2,100 |
| **KP -> NMQ** | 0,195 | 0,181 | 0,089 | 2,197 |
| **NMQ-> PMQ** | 0,158 | 0,162 | 0,071 | 2,238 |
| **PS-> NMQ** | 0,218 | 0,220 | 0,079 | 2,763 |
| **PMQ-> KMQ** | 0,196 | 0,200 | 0,075 | 2,629 |
| **PN -> NMQ** | 0,162 | 0,163 | 0,081 | 1,986 |
| **RS -> NMQ** | -0,111 | -0,090 | 0,071 | 1,557 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

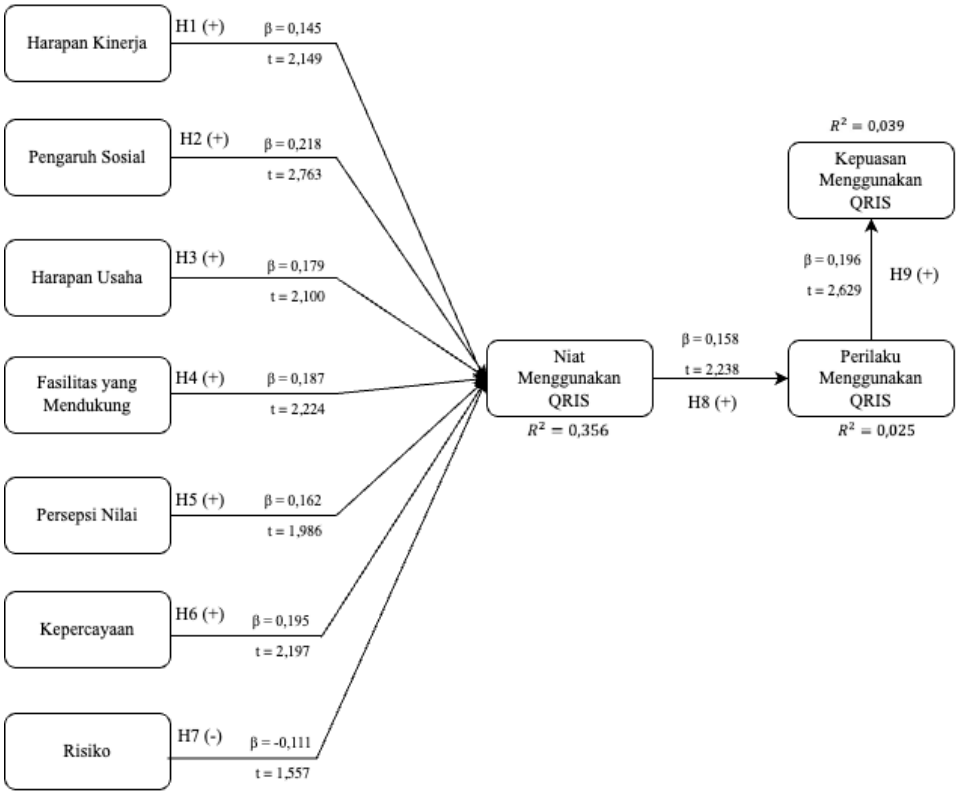
Uji *R-Square* merupakan alat yang digunakan untuk menentukan keseluruhan persentase dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independent. Nilai *R-Square* adalah antara 0 sampai dengan 1, tingginya hasil yang diperoleh menunjukkan keakuratan prediksi suatu variabel. Berikut hasil nilai uji *R-Square* yang disajikan pada Tabel 4.11.

**Tabel 4.11.** Nilai R-Square

| | R Square | R Square Adjusted |
|---|---|---|
| Niat Menggunakan QRIS (NMQ) | 0,356 | 0,334 |
| Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) | 0,025 | 0,021 |
| Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) | 0,039 | 0,034 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Pada tabel yang terlampir tersebut, mununjukkan bahwa *R-Square* dari niat menggunakan QRIS sebesar 0,356; perilaku menggunakan QRIS sebesar 0,025; dan kepuasan menggunakan QRIS memperoleh hasil sebesar 0,039 yang dapat ditarik hasil bahwa prediksi terhadap model dianggap kuat. Berikut terlampir Gambar 4.1. menunjukkan model struktural dan hasil penelitian yang telah di uji.




**Gambar 4.1.** Hasil Model Struktural Penelitian

## 4.6. Uji *Goodnes of Fit* (GoF)

Dalam menguji *Goodness of Fit* (GoF) dilakukan dengan hasil kuadrat atas hasil perkalian antara nilai rata-rata *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai rata-rata *R Square.* Hasil perhitungan tersebut dilampirkan pada Tabel 4.12. berikut.

**Tabel 4.12.** Nilai AVE dan R-Square

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) | *R Square* |
|---|---|---|
| Niat Menggunakan QRIS (NMQ) | 0,920 | 0,356 |
| Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) | 0,901 | 0,025 |
| Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) | 0,914 | 0,039 |
| Total Rata - Rata | 0,912 | 0,140 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Terdapat kriteria dalam menguji nilai *Goodnes of Fit* (Gof) yakni 0 sampai 1, dengan nilai interpretasi 0,10 menunjukkan kecil, 0,25 bernilai sedang, 0,36 bernilai besar. Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa total rata – rata dari AVE dan *R-Square* dapat dilakukan perhitungan besaran GoF dengan perhitungan sebagai berikut.

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{Com x } R^2}$$

$$= \sqrt{0{,}912 \text{ x } 0{,}140}$$

$$= \sqrt{0{,}127}$$

$$= 0{,}357$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai GoF sebesar 0,357 yang dapat diartikan bahwa nilai tersebut masuk dalam kategori Gof sedang. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki kecocokan yang baik dan model pengukuran structural sudah valid, tetapi perlu di ingat ada ruang pada beberapa indikator yang dapat diperbaiki ataupun ditingkatkan.

## 4.7. *Partial Least Square Predict* (PLS *Predict*)

Pengujian PLS *predict* digunakan untuk memberikan kekuatan prediksi (*predictive power*) yang baik. PLS *predict* digunakan dalam penilaian berdasarkan sampel dalam memprediksi variabel respon (*output*) secara akurat berdasarkan variabel prediktor (*input*) dalam model tersebut. Uji ini dilakukan untuk memberikan prediksi yang diandalkan dan memiliki keakuratan yang tinggi dalam antisipasi variabel respon berdasarkan input yang diberikan. Penilaian dalam kasus ini dilakukan dengan membandingkan algoritma PLS dengan algoritma LM (regresi linier) yang akan menghasilkan sejauh mana nilai *error* ditunjukkan semakin kecil nilai *error* maka model penelitian dikatakan baik (Shmueli *et al*., 2019). Berikut terlampir hasil uji PLS *Predict* pada Tabel 4.13.

**Tabel 4.13.** PLS *Predict-Test*

| Item | Model PLS | | | Model LM | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $Q^2$ *predict* | RMSE | MAE | $Q^2$ *predict* | RMSE | MAE |
| **NMQ1** | 0,295 | 1,232 | 1,001 | 0,212 | 1,302 | 1,055 |
| **NMQ2** | 0,227 | 1,362 | 1,147 | 0,104 | 1,466 | 1,218 |
| **NMQ3** | 0,267 | 1,270 | 1,036 | 0,176 | 1,347 | 1,092 |
| **NMQ4** | 0,263 | 1,244 | 1,018 | 0,173 | 1,317 | 1,073 |
| **PMQ1** | 0,021 | 1,459 | 1,199 | -0,133 | 1,569 | 1,288 |
| **PMQ2** | 0,022 | 1,446 | 1,190 | -0,186 | 1,592 | 1,344 |
| **PMQ3** | 0,012 | 1,459 | 1,201 | -0,189 | 1,600 | 1,299 |
| **PMQ4** | 0,020 | 1,432 | 1,171 | -0,152 | 1,553 | 1,269 |
| **PMQ5** | 0,023 | 1,439 | 1,195 | -0,146 | 1,558 | 1,296 |
| **KMQ1** | 0,004 | 1,445 | 1,198 | -0,133 | 1,541 | 1,273 |
| **KMQ2** | 0,004 | 1,395 | 1,140 | -0,085 | 1,456 | 1,180 |
| **KMQ3** | 0,005 | 1,459 | 1,213 | -0,134 | 1,558 | 1,275 |
| **KMQ4** | 0,004 | 1,438 | 1,178 | -0,067 | 1,488 | 1,193 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan data perbandingan antara Model PLS dan Model LM yang dilampirkan diatas menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian kriteria pada tabel sisi

model PLS. $Q^2$ *predict* pada model PLS harus lebih besar daripada nilai model LM, hasil tersebut menunjukkan kekuatan prediksi (*predicitive* power) PLS lebih baik daripada model LM. Perbandingan model prediksi antara nilai RMSE dan nilai MAE dalam sisi model PLS harus lebih kecil daripada model LM untuk menunjukkan tingkatan *error.* Pada model PLS terlihat lebih kecil daripada model LM sehingga dapat diartikan bahwa kekuatan prediksi (*predicitive* power) baik karena memiliki nilai *error* yang lebih rendah daripada LM.

Kesimpulan yang bisa diambil dari hasil pengukuran variabel endogen (kepuasan menggunakan QRIS, perilaku menggunakan QRIS, kepuasan menggunakan QRIS) model PLS yang diajukan memiliki nilai RMSE dan MAE ebih rendah dari model LM (*regresi linier*). Akhirnya model PLS yang diajukan memiliki nilai kekuatan prediksi tinggi yang dapat di validasi bahwa model PLS yang diajukan mempunyai kekuatan prediksi (*predictive power*) yang baik (Hair dan Alamer, 2022).

### 4.8. Model Hasil Pengujian Hipotesis

Setelah beberapa hasil analisis yang telah disajikan, diperoleh hasil pengujian dari hipotesis yang telah dilampirkan sebelumnya. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 4.14.

**Tabel 4.14.** Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan | *Original Sample (O)* | *T Statistics (\|O/STDEV\|)* | Hasil |
|---|---|---|---|---|
| H1 | HK -> NMQ | 0,145 | 2,149* | Didukung |
| H2 | PS -> NMQ | 0,218 | 2,763** | Didukung |
| H3 | HU -> NMQ | 0,179 | 2,100* | Didukung |
| H4 | FM -> NMQ | 0,187 | 2,224* | Didukung |
| H5 | PN -> NMQ | 0,162 | 1,986* | Didukung |
| H6 | KP -> NMQ | 0,195 | 2,197* | Didukung |
| H7 | RS -> NMQ | -0,111 | 1,557 | Tidak Didukung |
| H8 | NMQ -> PMQ | 0,158 | 2,238** | Didukung |
| H9 | PMQ -> KMQ | 0,196 | 2,629* | Didukung |

Signifikansi : *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

### 4.8.1. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Menggunakan QRIS

Pada hipotesis H1 mengusulkan bahwa harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS. Hasil dari pengolaan data yang dilakukan, ditemukan bahwa *original sample* variabel harapan kinerja memiliki nilai 0,145 dan t hitung sebesar 2,149. Dapat dikatakan bahwa 0,145 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara harapan kinerja dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,149 > *t tabel* (1,962) sehingga dapat ditarik hasilnya bahwa "H1 : Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS," didukung.

Temuan H1 didukung yang menunjukkan bahwa harapan kinerja berhubungan posisitf terhadap niat menggunakan QRIS. Hal ini juga menunjukkan bahwa individu dalam menggunakan QRIS mudah sehingga dapat meningkatkan niat menggunakan QRIS sebagai pembayaran digital. Hal ini konsisten dengan

penelitian sebelumnya terkait harapan kinerja terhadap niat menggunakan pembayaran digital (Teng *et al.,* (2023); Patil *et al.,*(2020); dan Hamzah *et al.,*(2023)).

Implikasi dari temuan dalam meningkatkan harapan kinerja, *coffee shop* sebagai *merchant* QRIS hendaknya memiliki tata letak yang baik dalam menampilkan *Qr-Code* agar dapat memudahkan pengguna melakukan scan baik bagi pengguna maupun pengguna baru. Selain itu, perlu ditingkatkan kualitas *Qr-Code* yang lebih jelas, seperti kualitas kertas yang dilampirkan untuk memudahkan pengguna melakukan scan di *coffee shop* Yoyakarta juga perlu ditingkatkan (tidak buram dan tidak mudah luntur atau kusam) yang nantinya akan mewujudkan harapan penggunanya akan kepuasan menggunakan QRIS di semua tempat.

### 4.8.2. Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan QRIS

Hipotesis H2 mengusulkan pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS. Data yang didapat saat pengolaan data ditemukan bahwa *original sample* variabel pengaruh sosial memiliki nilai 0,218 dan t hitung sebesar 2,763. Dapat dikatakan bahwa 0,218 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara pengaruh sosial dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,763 > *t tabel* (1,962). Akhirnya data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa “H2 : Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS,” didukung.

Hipotesis H2 didukung. Tentu ini mengindikasikan bahwa pengaruh sosial memiliki hubungan posisitf terhadap niat menggunakan QRIS. Hal tersebut berkorelasi dengan penelitian sebelumnya yang mengaitkan antara pengaruh sosial

dengan niat menggunakan pembayaran digital (Saprikis *et al*., (2022); Xie *et al*., (2021); dan Singh *et al*., 2020)).

Implikasi dari hasil temuan pengaruh sosial menyarankan menggandeng *influencer* di sosial media agar membantu menyebarluaskan penggunaan QRIS. Mengingat niat seseorang menggunakan QRIS berdasarkan dampak dari seseorang yang mungkin memiliki pengaruh kuat di masyarakat. Selain itu, *merchant* (*coffee shop*) bekerja sama dengan layanan QRIS melalui poster di *merchant coffee shop* berupa diskon, mendapatkan *cashback* jika menggunakan QRIS sehingga dapat meyakinkan pengguna maupun calon pengguna agar lebih tertarik menggunakan QRIS.

### 4.8.3. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niat Menggunakan QRIS

Hipotesis H3 mengusulkan bahwa harapan usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS. Perolehan data yang didapat saat pengolaan diketahui bahwa *original sample* variabel harapan usaha memiliki nilai 0,179 dan t hitung sebesar 2,100. Dapat dikatakan bahwa 0,179 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara harapan usaha dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,100 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa hipotesis ketiga menyatakan "H3 : Harapan usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS," diterima.

Hipotesis H3 didukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan upaya memiliki hubungan positif dengan niat penggunaan QRIS. Hasil ini menggambarkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan transaksi menggunakan QRIS sesuai dengan harapan mereka. Temuan ini konsisten dengan

penelitian sebelumnya yang mengaitkan harapan upaya dengan niat menggunakan metode pembayaran QRIS. (Hamzah dan Pontes, (2022), Upadhyay *et al.,* (2022), Le, (2022)).

Implikasi pada temuan ini agar hendaknya penyedia layanan QRIS dapat mewujudkan harapan penggunanya akan keberhasilan penggunaan QRIS di *coffee shop* Yoyakarta. Penting bagi pengguna ataupun calon pengguna pembayaran digital QRIS untuk mendapatkan informasi yang terkini seperti penggunaan QRIS yang bisa dimana saja baik ditempat kota maupun desa – desa terpencil, baik warung kelontong hingga toko *retail* besar. Dengan banyaknya alternatif pembayaran yang tersebar di berbagai tempat membuat para pengguna maupun calon pengguna merasa mudah dalam bertransaksi menggunakan QRIS.

### 4.8.4. Pengaruh Fasilitas yang Mendukung terhadap Niat Menggunakan QRIS

Selanjutnya pada hipotesis H4 mengusulkan fasilitas yang mendukung berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS. Dari hasil data yang dilakukan diketahui *original sample* variabel fasilitas yang mendukung memiliki nilai 0,187 dan t hitung sebesar 2,224 Dapat dikatakan bahwa 0,187 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara fasilitas yang mendukung dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,224 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa "H4 : Fasilitas yang mendukung berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS," diterima.

Hipotesis H4 didukung. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang mendukung berpengaruh positif dalam niat menggunakan QRIS. Temuan ini mirip

dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa fasilitas yang mendukung menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi terlebih pembayaran digital QRIS (Hamzah dan Pontes, (2022); Hassan *et al.,* (2022); Upadhyay *et al.,* (2022)).

Implikasi pada temuan ini agar hendaknya fasilitas yang diberikan oleh penyedia QRIS ditingkatkan dukungan teknis dalam menerima keluhan maupun pertanyaan harus tanggap baik melalui sosial media maupun *email* dan *call center.* Dalam penyebaran informasi aduan bisa dilakukan melalui sosial media. Informasi yang dibagikan hendaknya memiliki makna yang persuasif agar pengaduan yang dilakukan berjalan dengan baik, aman, cepat dan akhirnya bisa terus meningkatkan kenyamanan menggunakan QRIS.

### 4.8.5. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Niat Menggunakan QRIS

Hipotesis H5 mengusulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi nilai dengan niat menggunakan QRIS. Hasil dari pengolaan data menunjukkan *original sample* variabel persepsi nilai memiliki nilai 0,162 dan t hitung sebesar 1,986 Dapat dikatakan, bahwa nilai 0,162 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara persepsi nilai dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 1,986 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut mengindikasikan bahwa "H5 : Persepsi nilai berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS," diterima.

Hipotesis H5 didukung. Dalam penelitian ini ditemukan adanya anggapan bahwa persepsi nilai berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS. Hasil dari pengolaan tersebut memiliki manfaat terlebih memudahkan melengkapi kebutuhan pengguna terhadap penggunaan QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Hal

tersebut mendukung penelitian sebelumnya terkait penggunaan pembayaran digital (Karjaluoto *et al*., (2019) dan Hu *et al.,* (2023).

Implikasi pada hasil temuan ini dapat meningkatkan persepsi nilai dalam meningkatkan pengguna QRIS. Mengingat konsumen menilai suatu produk berdasarkan apa yang diterima atau yang dirasakan maka pengembangan hubungan dengan pelanggan penting untuk jangka panjang sehingga perlu memperrtimbangkan QRIS sebagai pembayaran yang tak hanya berlaku di Indonesia melainkan di Asia atau seluruh dunia. Walaupun sekarang sudah bisa dipergunakan di lingkup Asean, tetapi dengan terus melakukan inovasi dapat meningkatkan minat penggunaan QRIS tinggi.

### 4.8.6. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan QRIS

Hipotesis H6 mengusulkan kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS. Dari hasil data yang dilakukan diketahui *original sample* variabel kepercayaan memiliki nilai 0,195 dan t hitung sebesar 2,197 Dapat dikatakan bahwa 0,195 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara kepercayaan dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,197 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut mengindikasikan bahwa "H6 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS," diterima

Hipotesis H6 didukung. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dalam niat menggunakan QRIS. Temuan ini menunjukkan bahwa penyedia layanan QRIS merupakan dapat diandalkan serta dapat memenuhi janjinya sehingga pengguna merasakan bahwa pembayaran QRIS dapat diandalkan. Temuan ini mirip dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa kepercayaan

menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi terlebih pembayaran digital QRIS (Hu *et al.,* (2023); Ali *et al*., (2021); Puspitasari dan Salehudin, (2022)).

Implikasi penemuan ini adalah bahwa penyedia QRIS baiknya selalu memiliki reputasi yang baik dan selalu mempertahankan agar para calon pengguna maupun pengguna lama QRIS dapat percaya karena memang penyedia QRIS dapat dipercaya dan diandalkan. Tidak hanya dari sisi manfaat namun juga harus memberikan rasa nyaman saat bertransaksi di *coffee shop* Yoyakarta.

### 4.8.7. Pengaruh Risiko terhadap Niat Menggunakan QRIS

Hipotesis H7 mengusulkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara risiko dengan niat menggunakan QRIS. Hasil dari pengolaan data menunjukkan *original sample* variabel risiko memiliki nilai -0,111 dan t hitung sebesar 1,557 Dapat dikatakan, bahwa nilai -0,111 yang diperoleh mengindikasikan arah negatif antara risiko dengan niat menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 1,557 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut mengindikasikan bahwa "Risiko berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan QRIS," tidak diterima.

Hipotesis H7 tidak didukung. Hal ini mengindikasikan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan QRIS. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna QRIS percaya untuk menggunakan QRIS di *coffee shop* Yoyakarta setiap bertransaksi (Bajunaied *et al.,* (2023); Alswaigh dan Aloud (2021); Rabaa' dan i, (2023)).

Implikasi dari temuan ini hendaknya penyedia layanan QRIS terus berupa meningkatkan perlindungan terhadap sistem teknologi agar data pribadi pengguna tidak tersebar. Lalu untuk para pengguna QRIS agar secara berkala mengganti kode

keamanan atau *password*, tidak mudah percaya kepada oknum yang tidak bertanggung jawab dengan sembarang meng-klik *link* yang tidak jelas keberadaannya mungkin didapat dari media sosial dan *email*, dan terakhir untuk selalu mencari informasi terkait teknologi QRIS.

### 4.8.8. Pengaruh Niat Menggunakan QRIS terhadap Perilaku Menggunakan QRIS

Hipotesis H8 mengusulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara niat menggunakan QRIS dengan perilaku menggunakan QRIS. Hasil dari pengolaan data menunjukkan *original sample* variabel niat menggunakan QRIS memiliki nilai 0,158 dan t hitung sebesar 2,238. Dapat dikatakan, bahwa nilai 0,158 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara niat menggunakan QRIS dengan perilaku menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,238 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut mengindikasikan bahwa "H8 : Niat menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan QRIS," diterima.

Hipotesis H8 didukung. Hal ini mengindikasikan bahwa niat menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan QRIS. Niat menggunakan QRIS diketahui memiliki peran yang kuat dalam pembentukan penggunaan dan adopsi sistem baru. Penelitian sebelumnya telah menggunakan teori niat menggunakan sebagai pembayaran digital (Gupta dan Arora, (2019); Patil *et al.,* (2020); (Gunawan *et al.,* (2023).

Implikasi pada penelitian ini hendaknya penyedia layanan QRIS di *coffee shop* Yogyakarta memerhatikan faktor – faktor lain agar dapat terus berkompetitif dan terus mengevaluasi agar menjadi terdepan. Serta dapat memengaruhi niat calon

pengguna untuk menggunakan transaksi pembayaran QRIS dan kepada pengguna agar menjadikan pemabayaran QRIS sebagai media pembayaran digital.

### 4.8.9. Pengaruh Perilaku Menggunakan QRIS terhadap Kepuasan Menggunakan QRIS

Hipotesis H9 mengusulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara perilaku menggunakan QRIS dengan kepuasan menggunakan QRIS. Hasil dari pengolaan data menunjukkan *original sample* variabel Perilaku menggunakan QRIS memiliki nilai 0,196 dan t hitung sebesar 2,629. Dapat dikatakan, bahwa nilai 0,196 yang diperoleh mengindikasikan arah positif antara perilaku menggunakan QRIS dengan kepuasan menggunakan QRIS. Lalu t hitung diperoleh sebesar 2,629 > *t tabel* (1,962). Hal tersebut mengindikasikan bahwa "H9 : Perilaku menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan QRIS," diterima.

Hipotesis H9 didukung. Dapat dijelaskan bahwa perilaku menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan QRIS. Membuktikan bahwa pengguna dalam menggunakan QRIS menerima dan memberikan hasil yang signifikan dalam adopsi penggunaan QRIS sehingga dapat meningkatkan minat dan intensitas penggunaan dalam jangka panjang baik kepada pengguna maupun calon pengguna. (Fauzi *et al*., (2018) dan Gaffar dan Septyandi, (2020)).

Implikasi pada temuan ini unutk meningkatkan perilaku menggunakan QRIS hendaknya penyedia layanan QRIS memberikan fasilitas agar dapat berguna secara maksimal. Tidak hanya dari sisi manfaat yang diterima, tetapi juga harus memberikan rasa nyaman dari pelayanan, kualitas pelayanan QRIS yang bisa

membantu pembayaran digital dimana saja dan kapanpun di *coffee shop* di Yogyakarta.

# BAB 5

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan pengaruh kepuasan konsumen menggunakan pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.
2. Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.
3. Harapan usaha berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.
4. Fasilitas yang mendukung berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.
5. Persepsi nilai berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.
6. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan QRIS.
7. Risiko berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan QRIS.
8. Niat menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan QRIS.
9. Perilaku menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan QRIS.

## 5.2. Kontribusi dan Implikasi Penelitian

Secara teoritis hasil penelitian yang dilakukan diharapkan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait pengaruh kepuasan konsumen menggunakan pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan kinerja, pengaruh sosial, harapan usaha, fasilitas

yang mendukung, persepsi nilai, kepercayaan memiliki pengaruh positif dalam niat menggunakan QRIS. Sedangkan risiko berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan QRIS. Tak lupa, perilaku menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan QRIS.

Penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi regulator, penyedia layanan, maupun pengguna QRIS di *coffee shop* Yogyakarta.

1. Bagi regulator atau yang berwenang adalah pemerintah yang merupakan pembuat kebijakan sebagai stabilitas dan praktik bisnis yang sehat serta kepentingan nasional pada penertiban peraturan-peratuan kebaruan dalam hak dan kewajiban pengguna QRIS sebagaimana dijelaskan pada kerahasian identitas pengguna, inovasi teknologi, pembatasan transaksi, hingga menerbitkan instrument pembayaran yang bekerjasama dengan penerbit di Indonesia untuk meningkatkan layanan agar masyarakaat merasakan manfaat yang baik dari penggunaan QRIS.
2. Bagi penyedia layanan QRIS, merupakan hal yang penting yang menjadi perhatian lebih serius kepada kepuasan konsumen yang dapat meningkatkan kepercayaan sebagai pengguna QRIS, keamanan terhadap kerahasian informasi data diri, hingga meminimalkan tingkatan risiko untuk dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang akhirnya dapat menarik partisipasi konsumen terhadap rasa puas atas layanan yang diberikan.
3. Bagi pengguna, untuk dapat membuat keputusan yang bijak, sadar akan keputusan, serta bertanggung jawab atas pemilihan penggunaan pembayaran menggunakan QRIS. Sebagai Qr-Code dalam bertransaksi, penting untuk

memahami secara menyeluruh karateristik dan persyaratan yang dimiliki berbagai layanan penyedia atau penerbit yang tersedia. Dalam evaluasi tersebut perlu dipertimbangkan dengan seksama seperti biaya tambahan atau biaya admin, ketentuan pembayaran, sumber penerbit yang tersedia.

## 5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang diantaranya adalah :

1. Saat pengisian kuesioner yang dilakukan secara *online* tidak dapat melakukan pendampingan kepada responden terhadap kemungkinan tingkatakan paham terhadap pernyataan yang peneliti ajukan.
2. Penelitian yang terfokus pada *coffee shop* di Yogyakarta dan target yang kurang luas, memungkinkan adanya perbedaan penelitian terhadap pengguna QRIS.

Berdasarkan hasil dari kesimpulan, kontribusi dan keterbatasan penelitian yang diperoleh, saran yang diusulkan sebagai berikut :

1. Bagi regulator atau pemerintah sebagai stabilitas, diharapkan dapat membuat kebijakan strategis terhadap aturan-aturan yang mampu mengatur perkembangan fintech khususnya penggunaan QRIS. Harapannya agar dapat meningkatkan partisipasi penggunaan QRIS sebagai dampak dari rasa nyaman dan terlindungi dari berbagai gangguan.
2. Bagi penyedia layanan penebit QRIS diharapkan untuk dapat menjadikan evaluasi agar dapat melakukan perubahan agar lebih baik lagi.

3. Bagi para pengguna QRIS, disarankan untuk terus berhati-hati tidak secara sembarang percaya terhadap penyedia QRIS yang dirasa mencurigakan dalam bertransaksi menggunakan QRIS.
4. Bagi para peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat menambahkan variabel -variabel baru yang berhubungan dengan kepuasan menggunakan pembayaran digital QRIS. Lalu disarankan untuk memperluas sampel responden ke lingkup yang lebih luas.

# DAFTAR PUSTAKA


Abdullah, N., Redzuan, F., & Daud, N. A. (2020). E-wallet: Factors influencing user acceptance towards cashless society in Malaysia among public universities. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, *20*(1), 67–74. https://doi.org/10.11591/ijeecs.v20.i1.pp67-74

Ali, M., Raza, S. A., Khamis, B., Puah, C. H., & Amin, H. (2021). How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance. *Foresight*, *23*(4), 403–420. https://doi.org/10.1108/FS-09-2020-0095

Alkhwaldi, A. F., Alharasis, E. E., Shehadeh, M., Abu-AlSondos, I. A., Oudat, M. S., & Bani Atta, A. A. (2022). Towards an Understanding of FinTech Users' Adoption: Intention and e-Loyalty Post-COVID-19 from a Developing Country Perspective. *Sustainability*, *14*(29), 1-24. https://doi.org/10.3390/su141912616

Almaiah, M. A., Al-Otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Qatawneh, M., & Alghanam, O. A. (2023). Investigating the Role of Perceived Risk, Perceived Security and Perceived Trust on Smart m-Banking Application Using SEM. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(13), 1-17. https://doi.org/10.3390/su15139908

Al-Sabaawi, M. Y. M., Alshaher, A. A., & Alsalem, M. A. (2023). User trends of electronic payment systems adoption in developing countries: an empirical analysis. *Journal of Science and Technology Policy Management*, *14*(2), 246–270. https://doi.org/10.1108/JSTPM-11-2020-0162

Alswaigh, N. Y., & Aloud, M. E. (2021). Factors Affecting User Adoption of E-Payment Services Available in Mobile Wallets in Saudi Arabia. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, *21*(6), 222-230. https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.6.29

Ayu, R. (2023, October 14). Mengenal Finctech: Pengertian, Jenis, Manfaat, dan Aturan Terbarunya. *Koran Tempo*. https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/484994/mengenal-fintech-pengertian-jenis-manfaat-dan-aturan-terbarunya

Azman Ong, M. H., Yusri, M. Y., & Ibrahim, N. S. (2023). Use and behavioural intention using digital payment systems among rural residents: Extending the UTAUT-2 model. *Technology in Society*, *74*(1), 1-17. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102305

Bajunaied, K., Hussin, N., & Kamarudin, S. (2023). Behavioral intention to adopt FinTech services: An extension of unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *9*(1), 1-14. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100010

Bank Indonesia. (2020a). *Kanal dan Layanan QRIS*. https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx

Bank Indonesia. (2020b). *Mengenal Financial Technology*. https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx

Barcelay, D., Higgins, C., & Thomson, R. (1995). The partial least squares approach to causal modeling personal computer adoption and use as an illustration [J]. *Technology Studies*, *2*(2), 285-309.

Bisnis Tempo. (2021, November 18). *Pengguna QRIS Terus Bertambah di Berbagai Pulau, Transaksi Naik Jadi Rp 9,66 Triliun*. Pengguna QRIS Terus Bertambah di Berbagai Pulau, Transaksi Naik Jadi Rp 9,66 Triliun. https://bisnis.tempo.co/read/1640961/pengguna-qris-terus-bertambah-di-berbagai-pulau-transaksi-naik-jadi-rp-966-triliun

Boksberger, P. E., & Melsen, L. (2011). Perceived value: a critical examination of definitions, concepts and measures for the service industry. *Journal of Services Marketing*, *25*(3), 229–240. https://doi.org/10.1108/08876041111129209

DataIndonesia. (2023, March 21). *Ini Sederet Fintech Favorit Masyarakat Indonesia*. : https://dataindonesia.id/ekonomi-digital/detail/ini-sederet-fintech-favorit-masyarakat-indonesia

Davis, K., Maddock, R., & Foo, M. (2017). Catching up with Indonesia's fintech industry. *Law and Financial Markets Review*, *11*(1), 33–40. https://doi.org/10.1080/17521440.2017.1336398

Elysa, N. S., Arini, L., Murad, D. F., & Leandros, R. (2023). User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo). *Procedia Computer Science*, *227*(11), 680–689. https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.572

Ernst & Young (2018). *Asian FinTech Census 2018*. https://www.ey.com/en_my/financial-services/asean-fintech-ecosystem-census-2018-ey

Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, *5*(1), 1-4. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Fauzi, A., Widodo, T., & Djatmiko, I. T. (2018). Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Use Behavior Pada Penggunaan Aplikasi Transportasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Jek dan Grab di Kalangan Mahasiswa. E-*Proceeding of Management, 5*(8), 1790-1796.

Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, *59*(4), 451–474. https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3

Gaffar, M. R., & Septyandi, C. B. (2020). Factors That Influence Student Satisfaction in Using E-Learning Media During The Corona Pandemic Period. *Jurnal Ilmiah Publipreneur*, *8*(1), 10–16. https://doi.org/10.46961/jip.v8i1.52

Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model. *Procedia Computer Science*, *227*, 548–556. https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557

Gupta, K., & Arora, N. (2019). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model. *South Asian Journal of Business Studies*, *9*(1), 88–114. https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037

Hamzah, M. I., & Pontes, N. (2022). What drives car buyers to accept a rejuvenated brand? the mediating effects of value and pricing in a consumer-brand relationship. *Journal of Strategic Marketing*, 32(2), 114-136. https://doi.org/10.1080/0965254X.2022.2129749

Hamzah, M. I., Ramli, F. A. A., & Shaw, N. (2023). The moderating influence of brand image on consumers' adoption of QR-code e-wallets. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *73, 103326*. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103326

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis. Hampshire: Cengage Learning*

Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, *1*(3), 1-23. https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027

Hassan, M. S., Islam, M. A., Sobhani, F. A., Nasir, H., Mahmud, I., & Zahra, F. T. (2022). Drivers Influencing the Adoption Intention towards Mobile Fintech Services: A Study on the Emerging Bangladesh Market. *Information (Switzerland)*, *13*(7), 1-16. https://doi.org/10.3390/info13070349

Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, *9*(2), 472-478. https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4088

Hoff, K. A., & Bashir, M. (2015). Trust in Automation. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, *57*(3), 407–434. https://doi.org/10.1177/0018720814547570

Hossain, M. S., Zhou, X., & Rahman, M. F. (2018). Examining the impact of QR codes on purchase intention and customer satisfaction on the basis of perceived flow. *International Journal of Engineering Business Management*, *10*(11), 1-11. https://doi.org/10.1177/1847979018812323

Hsiao, C.-H., Chang, J.-J., & Tang, K.-Y. (2016). Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social Apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives. *Telematics and Informatics*, *33*(2), 342–355. https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.014

Hu, B., Liu, Y., & Yan, W. (2023). Should I scan my face? The influence of perceived value and trust on Chinese users' intention to use facial recognition payment. *Telematics and Informatics*, *78*(2), 1-17. https://doi.org/10.1016/j.tele.2023.101951

Huong, A. Y.-Z., Puah, C.-H., & Chong, M.-T. (2021). Embrace Fintech in ASEAN: A Perception Through Fintech Adoption Index. *Research in World Economy*, *12*(1), 1-10. https://doi.org/10.5430/rwe.v12n1p1

Karim, S., Naz, F., Naeem, M. A., & Vigne, S. A. (2022). Is FinTech providing effective solutions to Small and Medium Enterprises (SMEs) in ASEAN countries? *Economic Analysis and Policy*, *75*(9), 335–344. https://doi.org/10.1016/j.eap.2022.05.019

Karjaluoto, H., Shaikh, A. A., Saarijärvi, H., & Saraniemi, S. (2019). How perceived value drives the use of mobile financial services apps. *International*

*Journal of Information Management*, *47*(8), 252–261. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.08.014

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.

Kompas. (2022). *Hasil Riset: Konsumen Pembayaran Digital Asia Pasific Paling Antusias di Seluruh Dunia.* https://money.kompas.com/read/2022/08/30/121852826/hasil-risetkonsumen-pembayaran-digital-asia-pasific-paling-antusiasdi?page=all#google_vignette

Kurniasari, F., Bt, S., Urus, T., Utomo, P., Bt, N., Hamid, A., Jimmy, S. Y., & Othman, I. W. (2022). Determinant Factors of Adoption of Fintech Payment Services in Indonesia using the UTAUT Approach. In *Asia-Pacific Management Accounting Journal* 17(4), 97-125. https:// doi.org /10.24191/APMAJ.V17i1-04

Le, X. C. (2022). The diffusion of mobile QR-code payment: an empirical evaluation for a pandemic. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *14*(4), 617–636. https://doi.org/10.1108/APJBA-07-2021-0329

Liébana-Cabanillas, F., Japutra, A., Molinillo, S., Singh, N., & Sinha, N. (2020). Assessment of mobile technology use in the emerging market: Analyzing intention to use m-payment services in India. *Telecommunications Policy*, *44*(9), 1-17. https://doi.org/10.1016/j.telpol.2020.102009

Liébana-Cabanillas, F., Singh, N., Kalinic, Z., & Carvajal-Trujillo, E. (2021). Examining the determinants of continuance intention to use and the moderating effect of the gender and age of users of NFC mobile payments: a multi-analytical approach. *Information Technology and Management*, *22*(2), 133–161. https://doi.org/10.1007/s10799-021-00328-6

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of management review, 20(3), pp. 709-734.

Moriuchi, E., & Takahashi, I. (2022). The role of perceived value, trust and engagement in the C2C online secondary marketplace. *Journal of Business Research*, *148*(9), 76–88. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.04.029

Mulyana, A., Disman, D., Wibowo, L., & Hurriyati, R. (2020). Application of Customer Behavior in Using Fintech as Business Media Based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model. *Proceedings of the 3rd Global Conference On Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2018)*, 117(2), 69-75. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200131.016

Nadinta, P. S., & Kusumawati, N. (2023). Influence of QRIS Payment Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty And Continuity. *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing*, *1*(1), 61–66. https://doi.org/10.58229/jcsam.v1i1.52

Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, *54(10), 1-16*. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102144

Püschel, J., Afonso Mazzon, J., & Mauro C. Hernandez, J. (2010). Mobile banking: proposition of an integrated adoption intention framework. *International Journal of Bank Marketing*, *28*(5), 389–409. https://doi.org/10.1108/02652321011064908

Puspitasari, A. A., & Salehudin, I. (2022). Quick Response Indonesian Standard (QRIS): Does Government Support Contributes to Cashless Payment System Long-term Adoption?. *Journal of Marketing Innovation (JMI),* 1(2), 27-41. https://doi.org/10.35313/jmi.v2i1

Rabaa', A. A., & i, N. A. (2023). An investigation into the acceptance of mobile wallets in the FinTech era: an empirical study from Kuwait. *International Journal of Business Information Systems*, *44*(4), 536–580. https://doi.org/10.1504/IJBIS.2023.135350

Rizi, Y. A., Dharma, F., Amelia, Y., & Prasetyo, T. J. (2023). Factors Affecting Trust and Interest in Transactions by Indonesian MSME Sellers in e-Commerce. *Journal of Indonesian Economy and Business*, *38*(1), 19–42. https://doi.org/10.22146/jieb.v38i1.4394

Ryu, H.-S. (2018). Understanding Benefit and Risk Framework of Fintech Adoption: Comparison of Early Adopters and Late Adopters. *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, 3864-3873. https://doi.org/10.24251/HICSS.2018.486

Safitri, T. A. (2020). The Development of Fintech in Indonesia. *Proceedings of the 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019)* 436(5), 666-670. https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.139

Saprikis, V., Avlogiaris, G., & Katarachia, A. (2022). A Comparative Study of Users versus Non-Users' Behavioral Intention towards M-Banking Apps' Adoption. *Information*, *13*(1), 1-23. https://doi.org/10.3390/info13010030

Sasongko, D. T., Handayani, P. W., & Satria, R. (2021). Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia. *Procedia Computer Science*, *197*(1), 42–50. https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.116

Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J., & Zoltan, Z. (2021). User innovativeness and fintech adoption in indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(3) 1-18. https://doi.org/10.3390/joitmc7030188

Shahid Iqbal, M., Ul Hassan, M., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business and Management*, *5*(1), 1-23. https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1423770

Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, *53*(11), 2322–2347. https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189

Sinaga, J. E., & Simatupang, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Di Kota PematangSiantar (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Pematangsiantar).

*Manajemen : Jurnal Ekonomi*, *1*(1), 1-15. https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.46

Singh, N., & Sinha, N. (2020). How perceived trust mediates merchant's intention to use a mobile wallet technology. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *52*(1)*,*1-17 . https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101894

Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International Journal of Information Management*, *50*(2), 191–205. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022

Singh, S., Sahni, M. M., & Kovid, R. K. (2020). What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model. *Management Decision*, *58*(8), 1675–1697. https://doi.org/10.1108/MD-09-2019-1318

Sinha, N., Paul, J., & Singh, N. (2024). Mobile payments for bottom of the pyramid: Towards a positive social change. *Technological Forecasting and Social Change*, *202*(5)*,* 1-13. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123313

Sivathanu, B. (2019). Adoption of digital payment systems in the era of demonetization in India. *Journal of Science and Technology Policy Management*, *10*(1), 143–171. https://doi.org/10.1108/JSTPM-07-2017-0033

Sobti, N. (2019). Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India. *Journal of Advances in Management Research*, *16*(4), 472–497. https://doi.org/10.1108/JAMR-09-2018-0086

Raman, P., & Aashish, K. (2021). To continue or not to continue: a structural analysis of antecedents of mobile payment systems in India. *International Journal of Bank Marketing*, *39*(2), 242–271. https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2020-0167

Teng, Y.-M., Wu, K.-S., Wang, W.-C., & Chen, L.-W. (2023). What factors drive consumers' desire to continue using food delivery apps (FDA) in Taiwan after the COVID-19 pandemic? *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, *14*(5), 878–892. https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2022-0259

Türker, C., Altay, B. C., & Okumuş, A. (2022). Understanding user acceptance of QR code mobile payment systems in Turkey: An extended TAM. *Technological Forecasting and Social Change*, *184*(8), 1-13. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121968

Upadhyay, N., Upadhyay, S., Abed, S. S., & Dwivedi, Y. K. (2022). Consumer adoption of mobile payment services during COVID-19: extending meta-UTAUT with perceived severity and self-efficacy. *International Journal of Bank Marketing*, *40*(5), 960–991. https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2021-0262

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., Davis, F. D., Smith, R. H., & Walton, S. M. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW1. In *Quarterly* (Vol. 27, Issue 3).

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Xu, X., & Walton, S. M. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified

Theory of Acceptance and Use of Technology Quarterly Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 36, Issue 1).

Vongvit, R., Maeng, K., & Chan Lee, S. (2024). Effects of trust and customer perceived value on the acceptance of urban air mobility as public transportation. *Travel Behaviour and Society*, *36*(3), 1-16. https://doi.org/10.1016/j.tbs.2024.100788

Wang, S. W., Ngamsiriudom, W., & Hsieh, C.-H. (2015). Trust disposition, trust antecedents, trust, and behavioral intention. *The Service Industries Journal*, *35*(10), 555–572. https://doi.org/10.1080/02642069.2015.1047827

Wibowo, D. T., Munawar, L. A., & Nisa, S. (2021). The Interest of Technology Adoption in E-Commerce Mobile Apps Using Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 in Indonesia. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, *6*(3), 35–45. https://doi.org/10.32535/ijabim.v6i3.132

Wudhikarn, R., Charoenkwan, P., & Malang, K. (2022). Deep Learning in Barcode Recognition: A Systematic Literature Review. *IEEE Access*, *10*(1), 8049–8072. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3143033

Xie, J., Ye, L., Huang, W., & Ye, M. (2021). Understanding FinTech Platform Adoption: Impacts of Perceived Value and Perceived Risk. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, *16*(5), 1893–1911. https://doi.org/10.3390/jtaer16050106

Yan, C., Siddik, A. B., Akter, N., & Dong, Q. (2021). Factors influencing the adoption intention of using mobile financial service during the COVID-19 pandemic: the role of FinTech. *Environmental Science and Pollution Research*, *30*(22), 61271–61289. https://doi.org/10.1007/s11356-021-17437-y

Yuan, S., Liu, L., Su, B., & Zhang, H. (2020). Determining the antecedents of mobile payment loyalty: Cognitive and affective perspectives. *Electronic Commerce Research and Applications*, *41*(6), 1-16. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2020.100971

Zhao, Y., & Bacao, F. (2020). What factors determining customer continuingly using food delivery apps during 2019 novel coronavirus pandemic period? *International Journal of Hospitality Management*, *91*(10), 1-12. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102683

Zhong, J., & Chen, T. (2023). Antecedents of mobile payment loyalty: An extended perspective of perceived value and information system success model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *72*(5), 1-13. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103267

Zhang, Q., Ariffin, S. K., Richardson, C., & Wang, Y. (2023). Influencing factors of customer loyalty in mobile payment: A consumption value perspective and the role of alternative attractiveness. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *73*(2), 1-15. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103302

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, saya Sephia Nurhwan Azizha, mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Sistem Pembayaran Digital terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembayaran QRIS di *Coffee Shop* Yogyakarta berdasarkan Model UTAUT"**

Responden penelitian adalah konsumen yang sudah atau pernah melakukan pembayaran digital QRIS di *coffee shop* Yogyakarta yang berusia minimal 17 tahun ke atas. Kuesioner ini terdiri dari 11 (sebelas) bagian. Bagian pertama memuat informasi identitas diri dan informasi lainya sebagai pengampu. Selanjutnya 10 (sepuluh) bagian lainnya memuat aspek-aspek yang memengaruhi konsumen dalam melakukan pembayaran QRIS di *coffee shop* Yogyakarta.

Sehubung dengan perihal tersebut, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini serta mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya dengan apa adanya demi membantu kesuksesan penelitian ini. Seluruh data responden hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Terimakasih atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Jika ada yang ingin ditanyakan mengenai penelitian ini, Anda dapat menghubungi peneliti melalui *email* 20312298@students.uii.ac.id.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,
Sephia Nurhwan Azizha

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i membaca dengan saksama setiap pernyataan yang diajukan sehingga Anda dapat memahaminya
2. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan jujur dan sebenar-benarnya.
3. Jika ada hal yang kurang dipahami, silahkan ditanyakan kepada peneliti melalui *email* 20312298@students.uii.ac.id.

==========

1. Alamat *e-mail* :
2. Apakah Saudara/i pernah menggunakan atau bertransaksi melalui QRIS di Coffee Shop Yogyakarta ?
   - ☐ Ya
   - ☐ Tidak

**Bagian 1**

1. Jenis kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
2. Usia
   - ☐ 17-19 tahun
   - ☐ 20-22 tahun
   - 23-25 tahun
   - 26-28 tahun
   - Lainnya (____)
3. Pekerjaan
   - ☐ ASN/TNI/Polri
   - ☐ Pegawai BUMN
   - ☐ Pegawai Swasta
   - ☐ Wirausaha
   - ☐ Profesional (Dokter, Pengacara, Notaris, dll)
   - ☐ Pelajar/Mahasiswa
   - ☐ Lainnya (_____)
4. Saya pribadi melakukan pembayaran digital QRIS…
   - ☐ 1-4 kali dalam sebulan
   - ☐ 5-8 kali dalam sebulan
   - ☐ Lebih dari 9 kali dalam sebulan

Silahkan menjawab pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada tempat yang tersedia (☐) untuk jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini, silahkan menggunakan skala sebagai berikut:

| 1. Sangat Tidak Setuju | 2. Tidak Setuju | 3. Agak Tidak Setuju | 4. Agak Setuju | 5. Setuju | 6. Sangat Setuju |
|---|---|---|---|---|---|

*Sejauh mana Anda setuju atas pernyataan-pernyataan dibawah ini, silahkan menggunakan skala diatas.*

| **Bagian 2** | **Kode: HK** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dapat membantu dalam mencapai tujuan dan transaksi lebih cepat. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Pembayaran QRIS di *coffee shop* di Yogyakarta dapat meningkatkan fleksibilitas pada aktivitas saya. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dapat lebih cepat dalam bertransaksi karena adanya bantuan teknologi. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta menjadi lebih cepat dibandingkan dengan cara bayar tunai atau kartu debit. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Bagian 3** | **Kode: PS** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Saya berada di lingkungan memungkinkan dan mendukung penggunaan QRIS pada *coffee shop di* Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Saya menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta atas saran dari teman atau kerabat keluarga. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Saya berusaha mempertimbangkan pendapat orang lain sebelum menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Secara keseluruhan *coffee shop* di Yogyakarta sudah menyediakan QRIS sebagai media pembayaran digital mereka. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| 1. Sangat Tidak Setuju | 2. Tidak Setuju | 3. Agak Tidak Setuju | 4. Agak Setuju | 5. Setuju | 6. Sangat Setuju |
|---|---|---|---|---|---|

*Sejauh mana Anda setuju atas pernyataan-pernyataan dibawah ini, silahkan menggunakan skala diatas.*

| **Bagian 4** | **Kode: HU** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Penggunaan QRIS saat transaksi di *coffee shop* sangat mudah karena terdapat fitur khusus saat *scanning* kode QR. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta mudah dipahami dan digunakan. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Penggunaan QRIS di *coffee shop* mudah karena dapat mempersingkat waktu mengantri. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Secara keseluruhan, saya merasa mudah menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Bagian 5** | **Kode: FM** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Dengan *smartphone* terkini dapat digunakan pembayaran QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Bantuan orang lain selalu tersedia saat ada kendala dalam penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Dengan tersedia jaringan internet yang cukup dapat memfasilitasi saya dalam bertransaksi QRIS. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Saya memiliki sumber daya yang cukup seperti *smartphone* dan internet untuk menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| 1. Sangat Tidak Setuju | 2. Tidak Setuju | 3. Agak Tidak Setuju | 4. Agak Setuju | 5. Setuju | 6. Sangat Setuju |
|---|---|---|---|---|---|

*Sejauh mana Anda setuju atas pernyataan-pernyataan dibawah ini, silahkan menggunakan skala diatas.*

| **Bagian 6** | **Kode: PN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Menurut saya pembayaran melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta bermanfaat. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Pembayaran melalui QRIS membantu saya mengatur pengeluaran biaya tambahan pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Saya merasa jarang terjadi kesalahan seperti salah input nominal maupun salah kode QR selama menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Layanan yang diberikan dalam menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta sesuai dengan harapan saya. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Bagian 7** | **Kode: KP** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Saya percaya bertransaksi melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta terjamin keamanannya. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Saya percaya bahwa QRIS yang digunakan pada *coffee shop* di Yogyakarta terproteksi oleh sistem keamanan. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Saya percaya bahwa pembayaran melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta dapat diandalkan. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Secara keseluruhan penggunaan QRIS dapat terjaga keamanannya. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| 1. Sangat Tidak Setuju | 2. Tidak Setuju | 3. Agak Tidak Setuju | 4. Agak Setuju | 5. Setuju | 6. Sangat Setuju |
|---|---|---|---|---|---|

*Sejauh mana Anda setuju atas pernyataan-pernyataan dibawah ini, silahkan menggunakan skala diatas.*

| **Bagian 8** | **Kode: RS** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Saya merasa akan ada potensi penipuan yang tinggi, jika saya bertransaksi melalui QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | Saya merasa orang lain bisa mengetahui informasi transaksi saya, jika menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | Menurut saya dengan menggunakan QRIS melalui *smartphone* pada *coffee shop* di Yogyakarta akan berisiko. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4 | Menurut saya penggunaan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta bukanlah tempat yang aman untuk bertransaksi karena alasan privasi dan keamanan. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| **Bagian 9** | **Kode: NMQ** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Saya berniat menggunakan QRIS sebagai alat bertransaksi di *coffee shop* Yogyakarta. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | Saya berniat menggunakan QRIS saat bertransaksi pada *coffee shop* di Yogyakarta. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | Saya berniat menjadikan pembayaran QRIS secara rutin dalam kehidupan sehari-hari. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4 | Saya berencana untuk menjadikan QRIS sebagai kebutuhan bertransaksi secara terus menerus. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

| 1. Sangat Tidak Setuju | 2. Tidak Setuju | 3. Agak Tidak Setuju | 4. Agak Setuju | 5. Setuju | 6. Sangat Setuju |
|---|---|---|---|---|---|

*Sejauh mana Anda setuju atas pernyataan-pernyataan dibawah ini, silahkan menggunakan skala diatas.*

| **Bagian 10** | **Kode: PMQ** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Saya sering menggunakan QRIS pada kehidupan sehari-hari terutama pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Saya bergantung pada layanan QRIS saat bertransaksi pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Saya akan merekomendasikan layanan QRIS kepada orang lain terutama pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Saya membayar pembelian produk *coffee shop* di Yogyakarta menggunakan QRIS. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Saya menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta sebagai pembayaran digital. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| **Bagian 11** | **Kode: KMQ** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Saya merasa puas dengan pilihan menggunakan QRIS terlebih pembayaran pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Saya merasa senang bertransaksi menggunakan QRIS sebagai pembayaran di *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Saya puas menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta sesuai dengan keinginan saya. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Secara keseluruhan saya senang dengan layanan dan pengalaman menggunakan QRIS pada *coffee shop* di Yogyakarta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## LAMPIRAN

## DATA TABULASI PENELITIAN

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 3 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 9 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 10 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 11 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 1 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 6 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 12 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 14 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 15 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 17 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 19 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 20 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 6 | 6 | 1 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 |
| 21 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 22 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 23 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 24 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 3 | 3 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 31 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 32 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 34 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 3 | 3 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 35 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 36 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 37 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 3 | 5 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 41 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| 42 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 6 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 44 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 45 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 46 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 47 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 48 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 1 | 2 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 50 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 51 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 52 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 54 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 55 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 57 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 58 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 59 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 60 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 61 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 62 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 63 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 64 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 65 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 67 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 |
| 69 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 70 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 71 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 |
| 72 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 73 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 |
| 75 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 76 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 77 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 79 | 5 | 4 | 6 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 81 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 82 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 83 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 85 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 86 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 87 | 4 | 5 | 6 | 5 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 3 |
| 88 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 89 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 90 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 91 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 |
| 92 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 93 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 94 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 95 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 97 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 98 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 100 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 |
| 101 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 102 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 103 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 104 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 105 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 |
| 106 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 107 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 108 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 109 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 110 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 111 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| 112 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 113 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 114 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 115 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 116 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 117 | 6 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 118 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 120 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 6 | 4 | 5 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 121 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 |
| 123 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 125 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 126 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 |
| 127 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 128 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 130 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 |
| 131 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 132 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 133 | 6 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 134 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| 135 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 137 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| 138 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| 139 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 140 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| 141 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 142 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 143 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 144 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 |
| 145 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 146 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| 147 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 148 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 149 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| 150 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 151 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 152 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| 154 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 155 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 156 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| 157 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 158 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| 160 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| 162 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| 163 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| 164 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 165 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 4 |
| 166 | 5 | 6 | 5 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| 167 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 168 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| 169 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| 170 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 171 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 172 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 173 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 174 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 175 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 |
| 176 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| 177 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 178 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 179 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 180 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 181 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| 183 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 |
| 184 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| 185 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| 186 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 187 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 188 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 189 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 190 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 191 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 192 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 5 |
| 193 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 194 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 196 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 |
| 197 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 |
| 199 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 200 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 201 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 202 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 203 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 204 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 205 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 206 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 6 | 5 |
| 207 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 209 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 6 | 4 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 6 | 5 |

| NO | HK1 | HK2 | HK3 | HK4 | PS1 | PS2 | PS3 | PS4 | HU1 | HU2 | HU3 | HU4 | FM1 | FM2 | FM3 | FM4 | PN1 | PN2 | PN3 | PN4 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 210 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 211 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| 212 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| 213 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 214 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| 215 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 216 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 217 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| 218 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 219 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 220 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 15 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 16 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 21 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 22 | 1 | 5 | 6 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 23 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 24 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 25 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | 6 | 5 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 34 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 3 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 44 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 45 | 3 | 3 | 6 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 46 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 48 | 3 | 3 | 1 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 49 | 3 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 55 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 56 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 63 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 64 | 3 | 4 | 2 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 65 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 66 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 68 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 69 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 70 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 71 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 72 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 73 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 74 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 75 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 76 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 77 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 78 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 82 | 3 | 4 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 84 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 86 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 87 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 88 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 89 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 91 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 92 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 93 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 94 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 95 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 96 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 98 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 99 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 101 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 102 | 4 | 3 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 103 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 104 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 105 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 108 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 109 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 110 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 114 | 6 | 4 | 6 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 115 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 116 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 117 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 1 | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 119 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 120 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 121 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 122 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 123 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 124 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 125 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 126 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 127 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 128 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 5 | 6 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 129 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 130 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 131 | 3 | 1 | 3 | 1 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 132 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 133 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 134 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 135 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 136 | 1 | 2 | 3 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 137 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 138 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 139 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 140 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 141 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 142 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 143 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 144 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 145 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 147 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 148 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 150 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 151 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 152 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 153 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 154 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 155 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 157 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 158 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 160 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 161 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 162 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 163 | 3 | 1 | 1 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 164 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 165 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 167 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 168 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 169 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 170 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 171 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 172 | 2 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 173 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 174 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 175 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 176 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 177 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 178 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 179 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 182 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 184 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 185 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 186 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 187 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 188 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 189 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 190 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 191 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 6 | 6 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |

| NO | RS1 | RS2 | RS3 | RS4 | NMQ1 | NMQ2 | NMQ3 | NMQ4 | PMQ1 | PMQ2 | PMQ3 | PMQ4 | PMQ5 | KMQ1 | KMQ2 | KMQ3 | KMQ4 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 193 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 194 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 196 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 197 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 198 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 199 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 200 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 201 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 202 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 203 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 204 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 205 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 206 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 207 | 6 | 6 | 6 | 2 | 5 | 6 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 208 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 209 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 210 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 211 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 212 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 213 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 214 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 215 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 216 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 217 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 218 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 219 | 6 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 220 | 5 | 3 | 3 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

**Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Laki-laki | 73 | 33% |
| Perempuan | 147 | 67% |
| Total | 220 | 100% |

**Berdasarkan Usia**

| Usia | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| 17 s/d 19 tahun | 2 | 1% |
| 20 s/d 22 tahun | 31 | 14% |
| 23 s/d 25 tahun | 155 | 70% |
| 26 s/d 28 tahun | 32 | 15% |
| Lainnya | 0 | 0 |
| Total | 220 | 100% |

**Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| ASN/TNI/Polri | 4 | 2% |
| Pegawai BUMN | 14 | 6% |
| Pegawai Swasta | 52 | 24% |
| Wirausaha | 13 | 6% |
| Profesional (Dokter, Pengacara, Notaris, dan lain lain) | 0 | 0 |
| Pelajar/Mahasiswa | 136 | 62% |
| Lainnya | 0 | 0 |
| Total | 220 | 100% |

**Klasifikasi Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta**

| Frekuensi Melakukan Pembayaran Digital QRIS pada *Coffee Shop* di Yogyakarta | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| 1-4 kali dalam sebulan | 74 | 34% |
| 5-8 kali dalam sebulan | 63 | 29% |
| Lebih dari 9 kali dalam sebulan | 83 | 38% |
| Total | 220 | 100% |

## LAMPIRAN

## HASIL ANALISIS

Analisis Deskriptif

| | N | Minimum | Maksimum | *Mean* | *Std. Deviation* |
|---|---|---|---|---|---|
| Harapan Kinerja | 220 | 1 | 6 | 5,089 | 0,94 |
| Pengaruh Sosial | 220 | 1 | 6 | 4,772 | 1,161 |
| Harapan Usaha | 220 | 1 | 6 | 5,144 | 0,924 |
| Fasilitas yang Mendukung | 220 | 1 | 6 | 5 | 1,061 |
| Persepsi Nilai | 220 | 1 | 6 | 4,955 | 1,067 |
| Kepercayaan | 220 | 1 | 6 | 4,848 | 1,187 |
| Risiko | 220 | 1 | 6 | 3,184 | 1,512 |
| Niat Menggunakan QRIS | 220 | 1 | 6 | 4,061 | 1,483 |
| Perilaku Menggunakan QRIS | 220 | 1 | 6 | 4,092 | 1,458 |
| Kepuasan Menggunakan QRIS | 220 | 1 | 6 | 4,27 | 1,433 |
| Valid N (*listwise*) | 220 | | | | |

### Uji Validitas Konvergen

| Variabel | Kode | Loading | AVE |
|---|---|---|---|
| Fasilitas yang Mendukung | **FM1** | 0,834 | 0,648 |
| | **FM2** | 0,819 | |
| | **FM3** | 0,797 | |
| | **FM4** | 0,767 | |
| Harapan Kinerja | **HK1** | 0,746 | 0,578 |
| | **HK2** | 0,770 | |
| | **HK3** | 0,746 | |
| | **HK4** | 0,780 | |
| Harapan Usaha | **HU1** | 0,815 | 0,652 |
| | **HU2** | 0,827 | |
| | **HU3** | 0,851 | |
| | **HU4** | 0,732 | |
| Kepercayaan | **KP1** | 0,875 | 0,767 |
| | **KP2** | 0,879 | |
| | **KP3** | 0,871 | |
| | **KP4** | 0,878 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kepuasan Menggunakan QRIS | **KMQ1** | 0,955 | 0,914 |
| | **KMQ2** | 0,956 | |
| | **KMQ3** | 0,956 | |
| | **KMQ4** | 0,958 | |
| Niat Menggunakan QRIS | **NMQ1** | 0,957 | 0,920 |
| | **NMQ2** | 0,955 | |
| | **NMQ3** | 0,959 | |
| | **NMQ4** | 0,965 | |
| Pengaruh Sosial | **PS1** | 0,831 | 0,650 |
| | **PS2** | 0,786 | |
| | **PS3** | 0,757 | |
| | **PS4** | 0,849 | |
| Perilaku Menggunakan QRIS | **PMQ1** | 0,951 | 0,901 |
| | **PMQ2** | 0,947 | |
| | **PMQ3** | 0,949 | |
| | **PMQ4** | 0,946 | |
| | **PMQ5** | 0,954 | |
| Persepsi Nilai | **PN1** | 0,839 | 0,646 |
| | **PN2** | 0,785 | |
| | **PN3** | 0,772 | |
| | **PN4** | 0,817 | |
| Risiko | **RS1** | 0,756 | 0,778 |
| | **RS2** | 0,942 | |
| | **RS3** | 0,907 | |
| | **RS4** | 0,912 | |

## Uji Validitas Diskriminan

*Cross-loading*

| | FM | HK | HU | KP | KMQ | NMQ | PS | PMQ | PN | RS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FM1** | 0,834 | 0,139 | 0,259 | 0,216 | 0,079 | 0,311 | 0,201 | 0,015 | 0,140 | 0,084 |
| **FM2** | 0,819 | 0,126 | 0,131 | 0,293 | -0,012 | 0,343 | 0,260 | 0,103 | 0,170 | -0,006 |
| **FM3** | 0,797 | 0,175 | 0,244 | 0,145 | 0,091 | 0,274 | 0,111 | 0,082 | 0,032 | 0,079 |
| **FM4** | 0,767 | 0,024 | 0,161 | 0,203 | 0,079 | 0,235 | 0,080 | 0,104 | 0,147 | 0,148 |
| **HK1** | 0,175 | 0,746 | 0,088 | 0,009 | 0,159 | 0,201 | 0,016 | 0,059 | 0,127 | 0,198 |
| **HK2** | 0,034 | 0,770 | 0,110 | 0,072 | -0,060 | 0,220 | 0,051 | 0,100 | 0,224 | 0,082 |
| **HK3** | 0,083 | 0,746 | 0,054 | 0,026 | 0,149 | 0,160 | 0,091 | 0,097 | 0,141 | 0,071 |
| **HK4** | 0,169 | 0,780 | 0,215 | 0,039 | 0,064 | 0,179 | 0,151 | 0,043 | 0,244 | 0,129 |
| **HU1** | 0,157 | 0,152 | 0,815 | 0,007 | 0,025 | 0,211 | 0,124 | 0,124 | 0,127 | 0,098 |
| **HU2** | 0,187 | 0,119 | 0,827 | -0,032 | 0,059 | 0,208 | 0,018 | 0,117 | 0,141 | 0,142 |
| **HU3** | 0,284 | 0,141 | 0,851 | 0,045 | 0,002 | 0,244 | 0,146 | 0,068 | 0,182 | 0,163 |
| **HU4** | 0,150 | 0,082 | 0,732 | -0,090 | -0,038 | 0,206 | -0,036 | 0,053 | 0,007 | 0,022 |
| **KP1** | 0,216 | 0,116 | -0,004 | 0,875 | 0,147 | 0,352 | 0,378 | 0,179 | 0,273 | 0,150 |
| **KP2** | 0,307 | 0,020 | -0,013 | 0,879 | 0,139 | 0,347 | 0,396 | 0,167 | 0,175 | 0,133 |
| **KP3** | 0,220 | -0,011 | -0,032 | 0,871 | 0,103 | 0,322 | 0,380 | 0,140 | 0,273 | 0,127 |
| **KP4** | 0,202 | 0,045 | -0,016 | 0,878 | 0,113 | 0,293 | 0,423 | 0,106 | 0,302 | 0,122 |
| **KMQ1** | 0,060 | 0,074 | 0,036 | 0,145 | 0,955 | 0,186 | 0,179 | 0,173 | 0,009 | 0,086 |
| **KMQ2** | 0,055 | 0,074 | 0,016 | 0,135 | 0,956 | 0,153 | 0,181 | 0,198 | 0,034 | 0,107 |
| **KMQ3** | 0,096 | 0,097 | -0,003 | 0,140 | 0,956 | 0,210 | 0,180 | 0,192 | 0,065 | 0,069 |
| **KMQ4** | 0,050 | 0,111 | 0,008 | 0,132 | 0,958 | 0,173 | 0,182 | 0,186 | -0,014 | 0,087 |
| **NMQ1** | 0,362 | 0,263 | 0,275 | 0,369 | 0,158 | 0,957 | 0,387 | 0,170 | 0,339 | 0,095 |
| **NMQ2** | 0,322 | 0,234 | 0,243 | 0,355 | 0,192 | 0,955 | 0,362 | 0,161 | 0,265 | 0,036 |
| **NMQ3** | 0,373 | 0,238 | 0,277 | 0,346 | 0,193 | 0,959 | 0,367 | 0,152 | 0,302 | 0,068 |
| **NMQ4** | 0,351 | 0,234 | 0,240 | 0,377 | 0,181 | 0,965 | 0,362 | 0,123 | 0,307 | 0,027 |
| **PS1** | 0,216 | 0,134 | 0,060 | 0,400 | 0,210 | 0,363 | 0,831 | 0,025 | 0,208 | 0,272 |
| **PS2** | 0,168 | 0,016 | 0,035 | 0,370 | 0,139 | 0,288 | 0,786 | 0,025 | 0,082 | -0,024 |
| **PS3** | 0,178 | 0,046 | 0,022 | 0,317 | 0,118 | 0,225 | 0,757 | 0,044 | 0,096 | -0,059 |
| **PS4** | 0,129 | 0,095 | 0,132 | 0,353 | 0,127 | 0,338 | 0,849 | 0,110 | 0,159 | 0,227 |
| **PMQ1** | 0,068 | 0,101 | 0,125 | 0,171 | 0,156 | 0,160 | 0,053 | 0,951 | 0,113 | -0,033 |
| **PMQ2** | 0,097 | 0,099 | 0,093 | 0,171 | 0,212 | 0,127 | 0,107 | 0,947 | 0,047 | -0,038 |
| **PMQ3** | 0,067 | 0,066 | 0,087 | 0,117 | 0,175 | 0,153 | 0,025 | 0,949 | 0,104 | -0,012 |
| **PMQ4** | 0,092 | 0,099 | 0,106 | 0,158 | 0,201 | 0,136 | 0,051 | 0,946 | 0,102 | -0,035 |
| **PMQ5** | 0,111 | 0,100 | 0,117 | 0,193 | 0,185 | 0,176 | 0,065 | 0,954 | 0,099 | 0,025 |
| **PN1** | 0,149 | 0,211 | 0,180 | 0,204 | 0,006 | 0,302 | 0,117 | 0,056 | 0,839 | 0,333 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PN2** | 0,158 | 0,212 | 0,078 | 0,268 | 0,042 | 0,280 | 0,184 | 0,106 | 0,785 | 0,124 |
| **PN3** | 0,040 | 0,191 | 0,063 | 0,219 | 0,048 | 0,171 | 0,100 | 0,123 | 0,772 | 0,171 |
| **PN4** | 0,116 | 0,164 | 0,123 | 0,242 | -0,007 | 0,229 | 0,159 | 0,043 | 0,817 | 0,208 |
| **RS1** | -0,001 | 0,131 | 0,013 | 0,087 | 0,027 | -0,004 | 0,058 | -0,049 | 0,247 | 0,756 |
| **RS2** | 0,051 | 0,182 | 0,098 | 0,099 | 0,045 | 0,066 | 0,129 | -0,054 | 0,251 | 0,942 |
| **RS3** | 0,101 | 0,121 | 0,101 | 0,205 | 0,155 | 0,039 | 0,165 | 0,045 | 0,271 | 0,907 |
| **RS4** | 0,094 | 0,122 | 0,171 | 0,144 | 0,078 | 0,049 | 0,147 | -0,021 | 0,228 | 0,912 |

Kriteria Fornell-Lacker

| | **FM** | **HK** | **H** | **KP** | **KMQ** | **NMQ** | **PS** | **PMQ** | **PN** | **RS** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FM** | 0,805 | | | | | | | | | |
| **HK** | 0,149 | 0,761 | | | | | | | | |
| **HU** | 0,245 | 0,154 | 0,808 | | | | | | | |
| **KP** | 0,272 | 0,050 | -0,018 | 0,876 | | | | | | |
| **KMQ** | 0,068 | 0,093 | 0,015 | 0,144 | 0,956 | | | | | |
| **NMQ** | 0,367 | 0,253 | 0,270 | 0,377 | 0,188 | 0,959 | | | | |
| **PS** | 0,214 | 0,097 | 0,083 | 0,449 | 0,189 | 0,386 | 0,806 | | | |
| **PMQ** | 0,092 | 0,098 | 0,111 | 0,171 | 0,196 | 0,158 | 0,064 | 0,949 | | |
| **PN** | 0,155 | 0,244 | 0,145 | 0,290 | 0,026 | 0,317 | 0,177 | 0,098 | 0,804 | |
| **RS** | 0,086 | 0,160 | 0,135 | 0,153 | 0,091 | 0,060 | 0,157 | -0,019 | 0,268 | 0,882 |

**Uji Realibilitas**

*Composite Realibility*

| | **Composite Reliability** |
|---|---|
| Fasilitas yang Mendukung (FM) | 0,880 |
| Harapan Kinerja (HK) | 0,846 |
| Harapan Usaha (HU) | 0,882 |
| Kepercayaan (KP) | 0,929 |
| Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) | 0,977 |
| Niat Menggunakan QRIS (NMQ) | 0,979 |
| Pengaruh Sosial (PS) | 0,881 |
| Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) | 0,979 |
| Persepsi Nilai (PN) | 0,880 |
| Risiko (RS) | 0,933 |

**Menilai Model Struktur Hasil Penelitian**

*Result for Inner Weights*

| | ***Original Sample* (O)** | ***Sample Mean* (M)** | ***Standard Deviation* (STDEV)** | ***T Statistics* (\|O/STDEV\|)** |
|---|---|---|---|---|
| **FM -> NMQ** | 0,187 | 0,183 | 0,084 | 2,224 |
| **HK-> NMQ** | 0,145 | 0,151 | 0,067 | 2,149 |
| **HU -> NMQ** | 0,179 | 0,171 | 0,085 | 2,100 |
| **KP -> NMQ** | 0,195 | 0,181 | 0,089 | 2,197 |
| **NMQ-> PMQ** | 0,158 | 0,162 | 0,071 | 2,238 |
| **PS-> NMQ** | 0,218 | 0,220 | 0,079 | 2,763 |
| **PMQ-> KMQ** | 0,196 | 0,200 | 0,075 | 2,629 |
| **PN -> NMQ** | 0,162 | 0,163 | 0,081 | 1,986 |
| **RS -> NMQ** | -0,111 | -0,090 | 0,071 | 1,557 |

Nilai R-Square

| | ***R Square*** |
|---|---|
| Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) | 0,356 |
| Niat Menggunakan QRIS (NMQ) | 0,025 |
| Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) | 0,039 |

Nilai AVE dan R-Square

| **Variabel** | ***Average Variance Extracted* (AVE)** | ***R Square*** |
|---|---|---|
| Kepuasan Menggunakan QRIS (KMQ) | 0,920 | 0,356 |
| Niat Menggunakan QRIS (NMQ) | 0,901 | 0,025 |
| Perilaku Menggunakan QRIS (PMQ) | 0,914 | 0,039 |
| Total Rata - Rata | 0,912 | 0,140 |

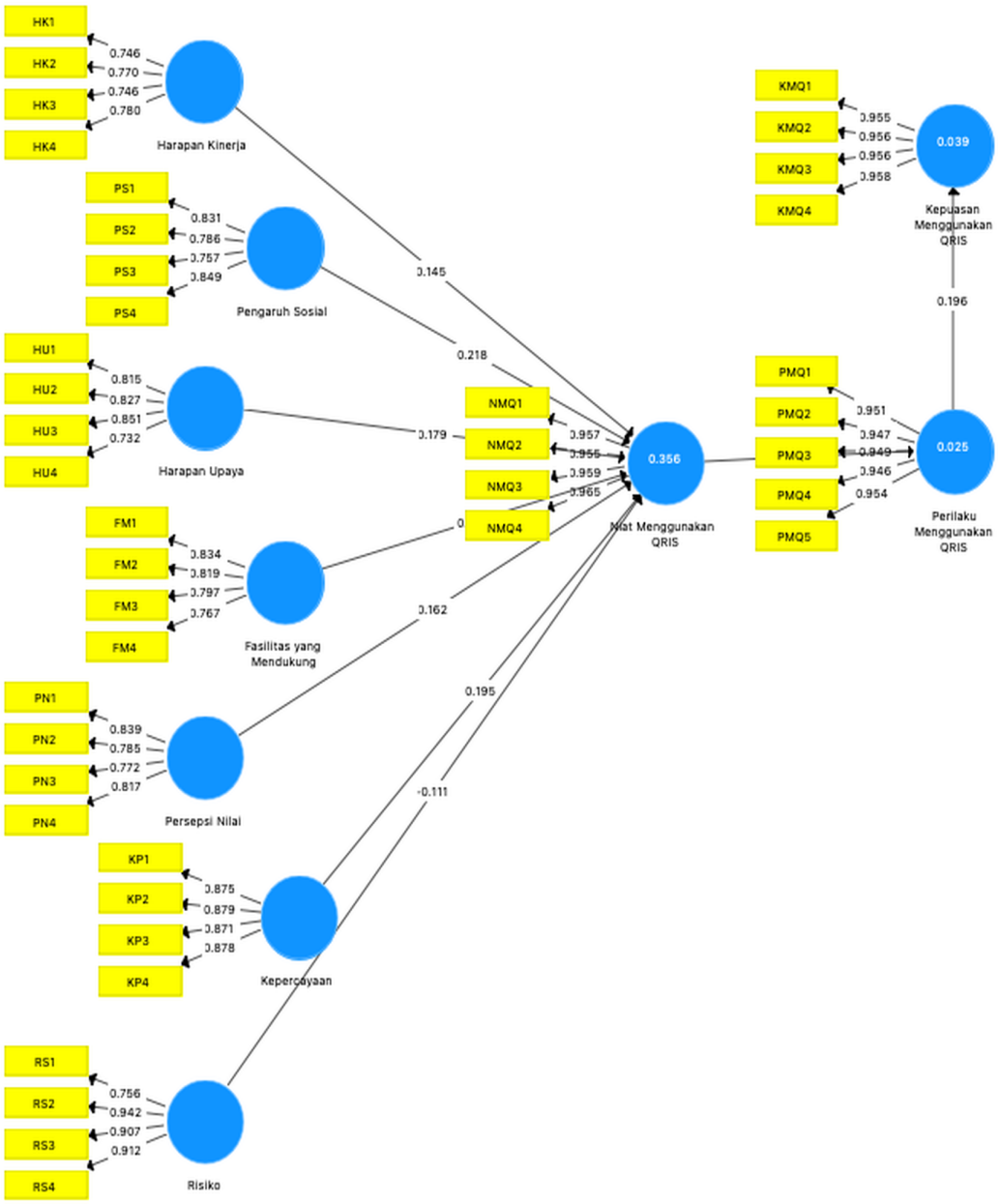
PLS *Predict Test*

| Item | Model PLS | | | Model LM | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Q² *predict*** | **RMSE** | **MAE** | **Q² *predict*** | **RMSE** | **MAE** |
| **NMQ1** | 0,295 | 1,232 | 1,001 | 0,212 | 1,302 | 1,055 |
| **NMQ2** | 0,227 | 1,362 | 1,147 | 0,104 | 1,466 | 1,218 |
| **NMQ3** | 0,267 | 1,270 | 1,036 | 0,176 | 1,347 | 1,092 |
| **NMQ4** | 0,263 | 1,244 | 1,018 | 0,173 | 1,317 | 1,073 |
| **PMQ1** | 0,021 | 1,459 | 1,199 | -0,133 | 1,569 | 1,288 |
| **PMQ2** | 0,022 | 1,446 | 1,190 | -0,186 | 1,592 | 1,344 |
| **PMQ3** | 0,012 | 1,459 | 1,201 | -0,189 | 1,600 | 1,299 |
| **PMQ4** | 0,020 | 1,432 | 1,171 | -0,152 | 1,553 | 1,269 |
| **PMQ5** | 0,023 | 1,439 | 1,195 | -0,146 | 1,558 | 1,296 |
| **KMQ1** | 0,004 | 1,445 | 1,198 | -0,133 | 1,541 | 1,273 |
| **KMQ2** | 0,004 | 1,395 | 1,140 | -0,085 | 1,456 | 1,180 |
| **KMQ3** | 0,005 | 1,459 | 1,213 | -0,134 | 1,558 | 1,275 |
| **KMQ4** | 0,004 | 1,438 | 1,178 | -0,067 | 1,488 | 1,193 |

Hasil Uji Hipotesis

| **Hipotesis** | **Hubungan** | ***Original Sample (O)*** | ***T Statistics (\|O/STDEV\|)*** | **Hasil** |
|---|---|---|---|---|
| H1 | HK -> NMQ | 0,145 | 2,149 | Didukung |
| H2 | PS -> NMQ | 0,218 | 2,763 | Didukung |
| H3 | HU -> NMQ | 0,179 | 2,100 | Didukung |
| H4 | FM -> NMQ | 0,187 | 2,224 | Didukung |
| H5 | PN -> NMQ | 0,162 | 1,986 | Didukung |
| H6 | KP -> NMQ | 0,195 | 2,197 | Didukung |
| H7 | RS -> NMQ | -0,111 | 1,557 | Tidak Didukung |
| H8 | NMQ -> PMQ | 0,158 | 2,238 | Didukung |
| H9 | PMQ -> KMQ | 0,196 | 2,629 | Didukung |

# LAMPIRAN


HK1
HK2
HK3
HK4
0.746
0.770
0.746
0.780
Harapan Kinerja
PS1
PS2
PS3
PS4
0.831
0.786
0.757
0.849
Pengaruh Sosial
HU1
HU2
HU3
HU4
0.815
0.827
0.851
0.732
Harapan Upaya
FM1
FM2
FM3
FM4
0.834
0.819
0.797
0.767
Fasilitas yang Mendukung
PN1
PN2
PN3
PN4
0.839
0.785
0.772
0.817
Persepsi Nilai
KP1
KP2
KP3
KP4
0.875
0.879
0.871
0.878
Kepercayaan
RS1
RS2
RS3
RS4
0.756
0.942
0.907
0.912
Risiko
0.145
0.218
0.179
0.162
0.195
-0.111
NMQ1
NMQ2
NMQ3
NMQ4
0.957
0.956
0.959
0.965
0.356
Niat Menggunakan QRIS
KMQ1
KMQ2
KMQ3
KMQ4
0.955
0.956
0.956
0.958
0.039
Kepuasan Menggunakan QRIS
0.196
PMQ1
PMQ2
PMQ3
PMQ4
PMQ5
0.951
0.947
0.949
0.946
0.954
0.025
Perilaku Menggunakan QRIS