

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN QRIS DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KOTA BATAM

Febrina Lubis¹, Alrido Martha Devano²

febrina058@gmail.com¹, alridomd@polibatam.ac.id²

Administrasi Bisnis Terapan^{1,2}

Politeknik Negeri Batam

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan berdampak pada kepuasan pengguna serta minat pengguna terhadap penggunaan QRIS di Kota Batam, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Metode kuantitatif kausal dengan metode survei digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala likert 4 poin dan dianalisis menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*) dengan bantuan SmartPLS. Sebanyak 162 responden yang memenuhi kriteria *purposive sampling* mengacu pada rumus yang digunakan menurut (Hair et al., 2019). Sepuluh hipotesis diuji untuk mengetahui pengaruh variabel langsung dan tidak langsung antar variabel, hasilnya menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (H1, H2, dan H3). Persepsi manfaat dan keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan QRIS (H4 dan H6 diterima), sedangkan persepsi kemudahan penggunaan QRIS tidak berdampak langsung pada minat penggunaan QRIS (H5 ditolak). Kepuasan pengguna berdampak positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS (H7 diterima) serta memediasi pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap minat penggunaan QRIS (H8, H9, dan H10 diterima). Dengan nilai R-square 0,697 menunjukkan 69,7% variabel kepuasan pengguna dijelaskan oleh persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan, sedangkan nilai R-square 0,670 menunjukkan 67% variabel minat pengguna dijelaskan oleh persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Temuan penting penelitian ini adalah persepsi kemudahan tidak berpengaruh langsung terhadap minat, tetapi berpengaruh melalui kepuasan pengguna, sehingga kepuasan berperan sebagai *full mediation* pada hubungan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa membentuk minat menjadi lebih mudah ketika terlebih dahulu memiliki pengalaman yang memuaskan.

Kata Kunci: persepsi manfaat; persepsi kemudahan; persepsi keamanan; minat penggunaan QRIS; kepuasan pengguna.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how perceptions of usefulness, ease of use, and security impact user satisfaction and user interest in using QRIS in Batam City, with user satisfaction serving as the mediating variable. A quantitative causal method using a survey way employed in this study. Data were collected via a closed-ended questionnaire using a 4 point likert scale and analyzed using PLS-SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling) with the assistance of SmartPLS. A total of 162 respondents met the criteria for purposive sampling based on the formula used according to (Hair et al., 2019). Ten hypotheses were tested to determine the direct and indirect effects among the variables; the result showed that perceptions of usefulness, ease of use, and security have a positive and significant effect on user satisfaction (H1, H2, and H3). Perceived usefulness and security also had a positive and significant effect on user interest in using QRIS (H4 and H6 accepted), whereas the perceived ease of use of QRIS had no direct impact on interest in using QRIS (H5 rejected). User satisfaction has a positive and significant effect

on interest in using QRIS (H7 accepted) and mediates the effects of perceived usefulness, ease of use, and security on interest in using QRIS (H8, H9, and H10 accepted). An R-squared value of 0,697 indicates that 69,7% of the user satisfaction variable is explained by perceptions of usefulness, ease of use, and security, while R-squared value of 0,670 indicates that 67% of the user interest variable is explained by perceptions of usefulness, ease of use, security, and user satisfaction. A key finding of this study is that the perception of ease does not have a direct effect on interest but exerts its influence through user satisfaction; thus, satisfaction acts as a full mediator in this relationship. These results suggest that fostering interest becomes easier when user have had a satisfying experience beforehand.

Keywords: perceived usefulness; perceived ease of use; perceived security; interest in using QRIS; user satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan ini turut mendorong transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional menjadi layanan yang lebih cepat, aman, dan berkualitas (Badan Pusat Statistik (BPS), 2024). Perkembangan ini menghasilkan standar QR pembayaran *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS), yang diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 untuk menyatukan berbagai kode QR dari penyedia jasa pembayaran, dan berlaku efektif pada 1 Januari 2020 (Bank Indonesia (BI), 2019). Pemanfaatan QRIS telah mencapai 57 juta pengguna dan 39,3 juta merchant, dengan 93,16% diantaranya adalah UMKM. Total transaksi mencapai 6,24 miliar dengan nilai Rp659,93 triliun (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2025).

Tabel 1 Data Transaksi QRIS Tahun 2020-2024

Tahun	Volume Transaksi	Nominal Transaksi
2020	124,11 Juta	Rp8,21 Triliun
2021	374,69 Juta	Rp27,63 Triliun
2022	1 Miliar	Rp99,98 Triliun
2023	2,14 Miliar	Rp226 Triliun
2024	6,24 Miliar	Rp659,93 Triliun

Sumber: (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2025)

Hingga Mei 2025, volume transaksi QRIS di Provinsi Kepulauan Riau mencapai 23,64 juta transaksi, atau tumbuh 105,65% setiap tahun, dengan nominal transaksi Rp3,34 triliun, atau tumbuh 95,73% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Di Kepulauan Riau, nominal transaksi QRIS mencapai Rp5,03 triliun pada tahun 2024, dengan pertumbuhan 123,29% setiap tahun.

Jumlah penggunaan QRIS yang meningkat ini tidak dipengaruhi oleh minat penggunaan (*behavioral intention to use*), yaitu kekuatan dan keinginan seseorang untuk terus menggunakan suatu sistem (Davis, 1989). Minat terhadap sistem informasi umumnya terbentuk dari kepuasan

pengguna (*user satisfaction*), yaitu perasaan seseorang setelah memakai sistem tersebut (DeLone & McLean, 1992). Dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, kepuasan dan minat penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989). Keamanan bertransaksi menjadi faktor tambahan yang penting dalam konteks sistem pembayaran digital (Flavián & Guinalíu, 2006; Kim et al., 2010).

Tabel 2 Hasil Preliminary Survey 2026

Pertanyaan	Ya	Tidak
Sering menggunakan QRIS dalam bertransaksi	90%	10%
QRIS memberikan manfaat (lebih cepat dan praktis)	100%	0%
QRIS mudah digunakan saat melakukan pembayaran	100%	0%
Data dan transaksi QRIS aman dan terpercaya	100%	0%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil *preliminary survey* terhadap 30 responden di Kota Batam pada tabel 2 menunjukkan bahwa 90% responden sering menggunakan QRIS dan seluruh responden (100%) merasakan manfaat, kemudahan, serta keamanan dalam bertransaksi menggunakan QRIS. Temuan awal ini menunjukkan bahwa ketiga persepsi tersebut berpotensi besar membentuk kepuasan dan minat pengguna QRIS secara berkelanjutan di Kota Batam, sebuah kota industri dan perdagangan dengan pertumbuhan transaksi digital yang tinggi di Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS; pengaruh ketiga persepsi tersebut serta kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan QRIS di Kota Batam; serta peran kepuasan pengguna sebagai mediator pada hubungan antara ketiga persepsi tersebut beserta kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan QRIS. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi *Technology Acceptance Model* pada konteks pembayaran digital sekaligus memberi masukan praktis bagi penyedia layanan QRIS dalam meningkatkan manfaat, kemudahan, dan pengalaman penggunaannya.

1. KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Teori utama yang paling umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini merupakan turunan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein & Ajzen (1975) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). Kedua faktor tersebut membentuk minat perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Dalam konteks pembayaran digital, TAM diperluas dengan mempertimbangkan persepsi keamanan (*perceived security*) sebagai faktor tambahan yang memengaruhi kepuasan dan minat pengguna (Flavián & Guinalíu, 2006).

Persepsi Manfaat

Menurut Davis (1989), persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa pemakaian suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Seseorang cenderung terdorong memakai sebuah teknologi apabila ia meyakini teknologi itu benar-benar memberi keuntungan nyata bagi aktivitasnya. Venkatesh & Davis (2000) menyebut persepsi manfaat sebagai prediktor utama yang menentukan niat seseorang untuk terus memanfaatkan suatu teknologi. Sejalan dengan hal tersebut, (DeLone & McLean, 2003) dalam *IS Success Model*-nya menegaskan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan minat penggunaan sistem secara berkelanjutan. Adapun indikator yang digunakan mengacu pada Winarno et al. (2021) yang diadaptasi ke konteks QRIS, meliputi: Pengguna percaya QRIS dapat digunakan dengan baik dan membantu proses pembayaran, QRIS membantu pengguna menyelesaikan aktivitas pembayaran dengan lebih mudah, QRIS memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi pembayaran, penggunaan QRIS membuat transaksi menjadi lebih efisien dari segi waktu dan tenaga, pengguna merasakan manfaat positif dari penggunaan QRIS dalam aktivitas sehari-hari.

Persepsi Kemudahan

Jogiyanto H.M (2017) mengartikan persepsi kemudahan sebagai keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi atau sistem dapat memudahkan mereka melakukan kegiatan tanpa banyak hambatan. Pandangan ini sejalan dengan temuan DeLone & McLean (2003) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui persepsi kegunaan sistem. Adapun indikator yang digunakan mengacu pada To & Trinh (2021) yang diadaptasi ke konteks QRIS, meliputi: QRIS mudah dipelajari, sistem dan tampilan QRIS mudah dipahami, QRIS mudah digunakan, QRIS mudah ditemukan di berbagai tempat transaksi, penggunaan QRIS membantu pengguna lebih efisien.

Persepsi Keamanan

Menurut Flavián & Guinalíu (2006), persepsi keamanan berkaitan dengan sejauh mana pengguna yakin bahwa data pribadi dan transaksi keuangannya terlindungi dari berbagai risiko

seperti penipuan, pencurian data, akses tidak sah dan ancaman keamanan lainnya. Kim et al. (2010), menambahkan bahwa persepsi keamanan tidak hanya menyangkut keamanan teknis sistem, tetapi juga mencakup rasa percaya pengguna bahwa penyedia layanan bertanggung jawab atas keamanan setiap transaksi yang dilakukan. Adapun indikator yang digunakan mengacu pada Sari et al. (2020) yang diadaptasi ke konteks QRIS, meliputi: QRIS mampu menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna, QRIS memberikan rasa aman saat melakukan transaksi pembayaran, data transaksi pengguna terlindungi, pengguna percaya QRIS aman digunakan dalam pembayaran digital, penggunaan QRIS dapat meminimalkan risiko penyalahgunaan data dan transaksi.

Kepuasan Pengguna

Tandenga et al. (2018) menjelaskan kepuasan pengguna sebagai rasa senang yang muncul setelah memakai suatu layanan atau sistem, yang pada gilirannya mendorong pengguna merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Kepuasan pengguna menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menilai keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Indikator kepuasan pengguna pada penelitian ini merujuk pada penelitian Winarno et al. (2021) yang diadaptasi ke konteks QRIS, meliputi: penggunaan QRIS membantu pengguna melakukan transaksi dengan lebih cepat dan praktis, QRIS mampu mendukung keberhasilan dan kelancaran proses pembayaran pengguna, pengguna merasa puas terhadap layanan dan pengalaman penggunaan QRIS, kebanggaan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital modern, serta kenyamanan bertransaksi sehari-hari.

Minat Pengguna

Dalam *Technology Acceptance Model*, Davis (1989) memaknai minat perilaku (*behavioral intention*) sebagai keinginan atau niat seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Sementara itu, Fishbein & Ajzen (1975) melalui *Theory of Reasoned Action (TRA)* memandang niat perilaku (*behavioral intention*) sebagai penanda kuatnya motivasi seseorang serta besarnya upaya yang akan dicurahkan untuk mewujudkan suatu perilaku. Indikator minat pengguna yang pada penelitian ini mengacu pada Davis (1989) dan To & Trinh (2021), meliputi: niat untuk terus menggunakan QRIS di masa mendatang, keinginan untuk merekomendasikan QRIS kepada orang lain, kesediaan untuk menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama, memiliki ketertarikan untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan, dan kecenderungan memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran lain.

Quick Response Indonesian Standard (QRIS)

QRIS merupakan standar nasional kode QR untuk pembayaran yang diterbitkan oleh Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran di Indonesia. QRIS secara resmi diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019, implementasi QRIS efektif berlaku mulai 1 Januari 2020. Peluncuran QRIS bertujuan untuk menyatukan dan menstandarkan berbagai macam kode QR dari berbagai penyedia jasa pembayaran yang sebelumnya memiliki standar yang berbeda-beda.

Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS

Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan QRIS, seperti kemudahan, penghematan waktu, dan efisiensi biaya, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan Davis (1989) yang menyatakan persepsi manfaat menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi dan memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem yang digunakan.

H1: Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.

Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna QRIS

Pengguna yang menganggap QRIS mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan tidak memerlukan usaha yang besar cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan penggunaan adalah faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui persepsi manfaat.

H2: Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.

Pengaruh persepsi keamanan terhadap kepuasan pengguna QRIS

Pengguna yang merasa aman ketika menggunakan QRIS, baik dari segi kerahasiaan data pribadi maupun keamanan transaksi, akan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Keamanan menjadi salah satu faktor penting dalam adopsi teknologi pembayaran digital karena memberikan rasa aman kepada pengguna dalam melakukan transaksi. Hal ini didukung oleh Kim et al. (2010), yang menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan keuangan digital.

H3: Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.

Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat pengguna QRIS

Pengguna yang merasakan manfaat besar dari penggunaan QRIS cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk terus menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Venkatesh & Davis

(2000) menunjukkan persepsi manfaat merupakan faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

H4: Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS.

Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna QRIS

Persepsi kemudahan pengguna merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan minat pengguna untuk terus menggunakan QRIS secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan penelitian Venkatesh & Davis (2000) menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi.

H5: Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS.

Pengaruh persepsi keamanan terhadap minat pengguna QRIS

Pengguna yang memandang QRIS sebagai sistem yang aman cenderung memiliki minat lebih besar untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan penelitian Alalwan et al. (2018) membuktikan persepsi keamanan merupakan prediktor signifikan terhadap minat penggunaan sistem pembayaran digital.

H6: Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS.

Pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat pengguna QRIS

Pengguna yang merasa puas dengan pengalaman menggunakan QRIS cenderung memiliki niat lebih tinggi untuk terus menggunakannya di masa depan. Hal ini sesuai dengan DeLone & McLean (2003), yang menyatakan kepuasan pengguna adalah faktor penting sebagai niat penggunaan berkelanjutan suatu sistem informasi.

H7: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS.

Pengaruh kepuasan pengguna memediasi persepsi manfaat terhadap minat pengguna QRIS

Pengguna yang merasakan manfaat dari QRIS akan mendapatkan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan mereka. Kepuasan ini kemudian mendorong pengguna untuk terus menggunakan QRIS di masa depan. Hal ini sesuai dengan Pasaribu et al. (2024), yang menyatakan kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara persepsi manfaat dan loyalitas pengguna layanan digital. Dengan demikian, kepuasan pengguna diduga dapat memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat pengguna QRIS.

H8: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat pengguna QRIS.

Pengaruh kepuasan pengguna memediasi persepsi kemudahan terhadap minat pengguna QRIS

Sistem pembayaran yang mudah dipelajari dan digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna, yang kemudian mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan Hamdani et al. (2022) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara DeLone & McLean (2003) menyatakan kepuasan pengguna meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, kepuasan pengguna diduga memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna QRIS.

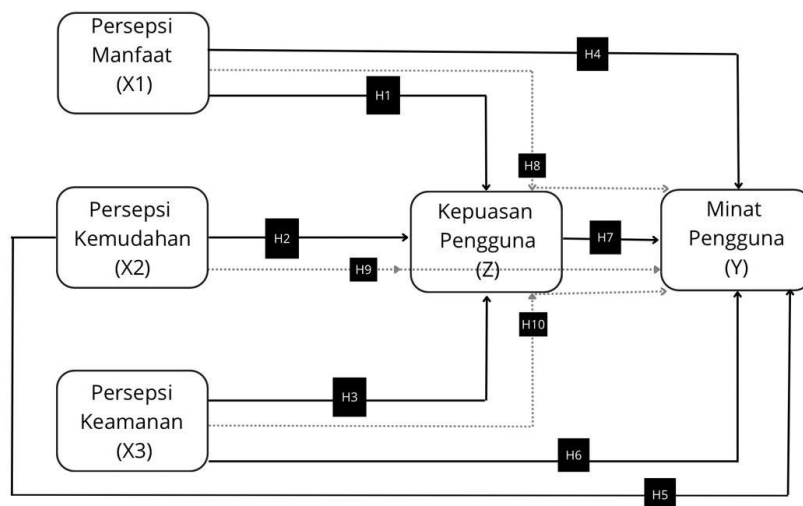
H9: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna QRIS.

Pengaruh kepuasan pengguna memediasi persepsi keamanan terhadap minat pengguna QRIS

Pengguna yang merasa aman saat menggunakan QRIS cenderung merasa puas dengan layanan dan berminat untuk terus memakai sistem atau layanan tersebut. Kim et al. (2010), menjelaskan bahwa keamanan meningkatkan kepuasan pengguna layanan keuangan digital, sedangkan DeLone & McLean (2003), menyatakan kepuasan berpengaruh pada niat penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, kepuasan pengguna diduga memediasi pengaruh persepsi keamanan terhadap minat pengguna QRIS.

H10: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh persepsi keamanan terhadap minat pengguna QRIS.

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan landasan dalam penyusunan hipotesis, maka model penelitian disusun sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Penelitian
Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif kausal dengan metode survei dan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan pada bulan September 2026 melalui kuesioner daring menggunakan *Online Form* kepada pengguna QRIS di Kota Batam. Populasi penelitian mencakup masyarakat Kota Batam yang pernah memakai QRIS, dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yaitu berdomisili di Kota Batam, berusia minimal 17 tahun, dan pernah menggunakan QRIS sebagai instrumen pembayaran digital. Jumlah responden akhir yang dianalisis sebanyak 162 responden, dengan penentuan ukuran sampel mengacu pada Hair et al. (2019) menggunakan pedoman jumlah indikator x 5 hingga 10. Kuesioner memakai skala likert 4 poin agar responden tidak memilih opsi netral dan jawaban yang diperoleh lebih tegas. Data dianalisis dengan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS, karena model penelitian ini melibatkan hubungan langsung maupun tidak langsung dengan variabel mediasi, berorientasi prediktif, serta sesuai untuk data yang tidak berdistribusi normal dan sampel relatif kecil.

Tabel 3 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Persepsi Manfaat (X1)	Pengguna yakin bahwa QRIS meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan transaksi.	1. Dipercaya bermanfaat. 2. Mempermudah pembayaran. 3. Nyaman digunakan. 4. Lebih efisien. 5. Memberikan manfaat positif	1 – 4	Winarno et al. (2021)

Persepsi Kemudahan (X2)	Pengguna merasa QRIS mudah dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar.	1. Mudah dipelajari. 2. Sistem dan tampilan QRIS mudah dipahami. 3. Mudah digunakan. 4. Mudah ditemukan di berbagai tempat transaksi. 5. Membantu pengguna lebih efisien.	1 – 4	To & Trinh (2021)
Persepsi Keamanan (X3)	Pengguna percaya bahwa QRIS memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan keamanan transaksi.	1. Menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna. 2. Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi pembayaran. 3. Data transaksi pengguna terlindungi. 4. Pengguna percaya QRIS aman digunakan 5. Meminimalkan risiko penyalahgunaan data dan transaksi.	1 – 4	Sari et al. (2020)
Kepuasan Pengguna (Z)	Tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap pengalaman menggunakan QRIS.	1. Membantu transaksi dengan lebih cepat dan praktis 2. Mendukung kelancaran proses pembayaran pengguna. 3. Pengguna puas terhadap layanan dan pengalaman penggunaan QRIS. 4. Pengguna bangga menggunakan QRIS 5. Pengguna merasa nyaman dan mudah saat menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari.	1 - 4	Winarno et al. (2021)
Minat Pengguna (Y)	Keinginan atau niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS di masa mendatang.	1. Berniat untuk terus menggunakan QRIS. 2. Menjadikan QRIS sebagai pilihan pembayaran utama. 3. Bersedia merekomendasikan QRIS kepada orang lain. 4. Tertarik menggunakan QRIS secara berkelanjutan. 5. Lebih memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran lain.	1 - 4	Davis (1989); To & Trinh (2021)

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Tabel 3 memaparkan operasionalisasi variabel penelitian yang mencakup persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, kepuasan pengguna, dan minat pengguna. Masing-masing diukur dengan 5 indikator sehingga total terdapat 25 indikator. Jumlah tersebut menjadi dasar penentuan ukuran sampel berdasarkan pendoman Hair et al. (2019), yaitu 25 indikator x 5 – 10, sehingga diperoleh rentang 125 – 250 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh selama bulan September 2026, penelitian ini melibatkan 162 responden yang seluruhnya berdomisili di Kota Batam dan pernah menggunakan QRIS. Responden didominasi oleh perempuan sebanyak 125 orang (77,2%), kelompok usia 20-30 tahun sebanyak 128 orang (79%), serta pelajar/mahasiswa sebanyak 103 orang (63,6%). Berdasarkan wilayah, responden terbanyak berasal dari Kecamatan Batam Kota, yaitu 29 orang (17,9%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia muda dan pelajar/mahasiswa sebagai pengguna QRIS.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada komposisi responden yang belum merata. Responden didominasi oleh perempuan (77,2%), kelompok usia 20 – 30 tahun (79%), dan pelajar/mahasiswa (63,6%). Kondisi tersebut dapat membatasi keterwakilan kelompok pengguna QRIS lainnya, seperti laki-laki, kelompok usia yang lebih tua, serta pekerja dan kelompok masyarakat lainnya. Oleh karena itu, hasil penelitian dapat membatasi keterwakilan kelompok pengguna QRIS lainnya sehingga penelitian perlu digeneralisasikan secara hati-hati. Hasil statistik deskriptif terkait karakteristik responden ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Statistik Deskriptif

Variabel	Item	Mean	Standard Deviation
Persepsi Manfaat Winarno et al. (2021)	MAN 1	3.228	0.748
	MAN 2	3.642	0.635
	MAN 3	3.407	0.681
	MAN 4	3.549	0.667
	MAN 5	3.370	0.656
Persepsi Kemudahan To & Trinh (2021)	KEM 1	3.556	0.676
	KEM 2	3.568	0.656
	KEM 3	3.407	0.725
	KEM 4	3.130	0.818
	KEM 5	3.556	0.609
Persepsi Keamanan Sari et al. (2020)	KEAM 1	3.173	0.734
	KEAM 2	2.889	0.778
	KEAM 3	3.136	0.671
	KEAM 4	3.321	0.691
	KEAM 5	3.049	0.776
Minat Pengguna Davis (1989) dan To & Trinh (2021)	MIN 1	3.358	0.778
	MIN 2	3.167	0.811
	MIN 3	3.389	0.696
	MIN 4	3.500	0.580

	MIN 5	3.210	0.773
Kepuasan Pengguna Winarno et al. (2021)	KEP 1	3.636	0.585
	KEP 2	3.340	0.677
	KEP 3	3.457	0.639
	KEP 4	3.605	0.622
	KEP 5	3.543	0.589

Sumber: Output SmartPLS

Berdasarkan tabel, statistik deskriptif penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, kepuasan pengguna dan minat pengguna mempunyai skor mean rentang 2,889 – 3,642. Pada skala likert 1 – 4, rentang kelas sebesar 0,75, sehingga mean 2,51 – 3,25 termasuk kategori sedang dan 3,26 – 4,00 kategori tinggi. Persepsi responden berada pada kategori sedang hingga tinggi. Item terendah adalah Keamanan 2 sebesar 2,889, yang menunjukkan aspek keamanan tersebut masih relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

Kelayakan model pengukuran dalam penelitian ini diperiksa melalui nilai *outer loading*, dengan ambang batas validitas sebesar $\geq 0,7$ dan nilai minimum *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0,50. Hasil dari pengujian *loading factor*, AVE, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability* dapat dilihat pada Tabel 5 dan Gambar 2.

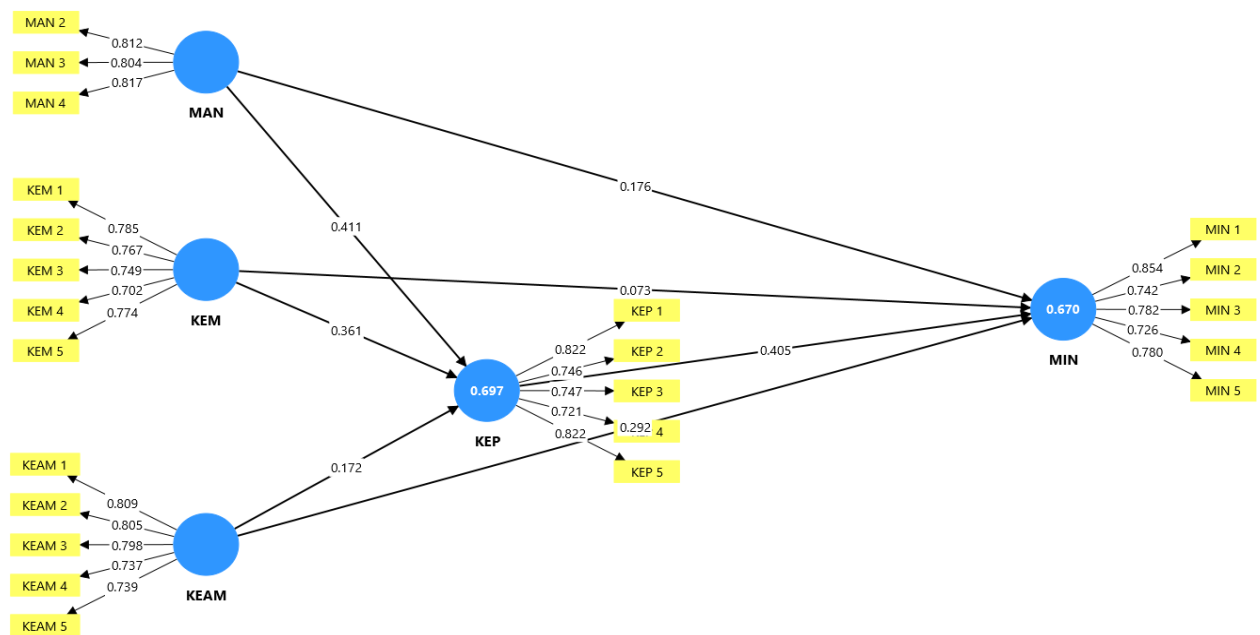
Tabel 5 Analisis Model

Variabel	Item	Outer Loading	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)
Persepsi Keamanan Sari et al. (2020)	KEAM 1	0.809	0.606	0.837	0.885
	KEAM 2	0.805			
	KEAM 3	0.798			
	KEAM 4	0.737			
	KEAM 5	0.739			
Persepsi Kemudahan To & Trinh (2021)	KEM 1	0.785	0.572	0.813	0.869
	KEM 2	0.767			
	KEM 3	0.749			
	KEM 4	0.702			
	KEM 5	0.774			
Kepuasan Pengguna Winarno et al. (2021)	KEP 1	0.822	0.597	0.830	0.881
	KEP 2	0.746			
	KEP 3	0.747			
	KEP 4	0.721			
	KEP 5	0.822			
Persepsi Manfaat Winarno et al. (2021)	MAN 2	0.812	0.658	0.830	0.852
	MAN 3	0.804			
	MAN 4	0.817			
Minat Pengguna	MIN 1	0.854	0.606		0.884
	MIN 2	0.742			

Davis (1989) dan To & Trinh (2021)	MIN 3	0.782	0.836
	MIN 4	0.726	
	MIN 5	0.780	

Sumber: Output SmartPLS

Berdasarkan hasil pengujian *outer loading*, indikator MAN 1 (0,639) dan MAN 5 (0,688) dieleminasi karena memiliki nilai dibawah kriteria 0,70. Setelah dilakukan pengujian ulang, seluruh indikator yang dipertahankan memiliki *outer loading* >0,70. Selanjutnya, nilai AVE, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* mengonfirmasi bahwa konstruk telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Kedua indikator yang dikeluarkan tersebut tidak lagi disertakan pada pengujian model struktural dan hipotesis berikutnya.



Gambar 2 Outer Model

Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan melalui nilai R-square, F-square, Q-square, SRMS, dan Bootstrapping. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6 Hasil Pengujian Inner Model

Pengujian	Variabel	Nilia
R-square	Kepuasan Pengguna	0,697
	Minat Pengguna	0,670
F-Square	Keamanan -> Kepuasan Pengguna	0,057
	Keamanan -> Minat Pengguna	0,143
	Kemudahan -> Kepuasan Pengguna	0,130
	Kemudahan -> Minat Pengguna	0,004
	Kepuasan -> Minat Pengguna	0,151
	Manfaat -> Kepuasan	0,230
	Manfaat -> Minat Pengguna	0,031
Q-square	Kepuasan Pengguna	0,682
	Minat Pengguna	0,594
SRMR	Model	0,077
Bootstrapping	Jumlah Subsampel	5.000

Sumber: Output SmartPLS

Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai R-square untuk kepuasan pengguna mencapai 0,697 dan untuk minat pengguna sebesar 0,670, sementara F-square mengindikasikan pengaruh berkisar kisar hingga sedang antarvariabel. Nilai Q-square sebesar 0,682 dan 0,594 menandakan model memiliki relevansi prediktif yang memadai, dan nilai SRMR sebesar 0,77 menunjukkan kecocokan model yang cukup baik. Pengujian signifikansi sendiri dijalankan melalui teknik *Bootstrapping* dengan 5000 subsampel.

Tabel 7 Hasil Analisis Struktural

	Direct Effects	Indirect Effects	Total Effects	VAF	T statistics (O/STDEV)	P value	Hipotesis	Keterangan
MAN -> KEP	0.411	-	0.411	-	5.182	0.000	H1	Diterima
KEM -> KEP	0.361	-	0.361	-	4.410	0.000	H2	Diterima
KEAM -> KEP	0.172	-	0.172	-	3.101	0.002	H3	Diterima
MAN -> MIN	0.176	-	0.176	-	2.189	0.029	H4	Diterima

KEM -> MIN	0.073	-	0.073	-	0.674	0.500	H5	Ditolak
KEAM -> MIN	0.292	-	0.292	-	4.607	0.000	H6	Diterima
KEP -> MIN	0.405	-	0.405	-	4.506	0.000	H7	Diterima
MAN -> KEP -> MIN	0.176	0.167	0.343	48,69%	3.226	0.001	H8	Diterima
KEM -> KEP -> MIN	0.073	0.146	0.219	66,67%	3.080	0.002	H9	Diterima
KEAM -> KEP -> MIN	0.292	0.069	0.361	19,11	2.691	0.007	H10	Diterima

Sumber: Output SmartPLS

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian persepsi manfaat terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga H1 diterima ($\beta=0,411$; $t=5,182$; $p<0,001$). Hal ini konsisten dengan pandangan Davis (1989) yang menyebut persepsi manfaat merupakan faktor utama yang membentuk sikap positif pengguna terhadap suatu sistem teknologi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengguna QRIS di Kota Batam merasakan manfaat nyata berupa kecepatan, kepraktisan, dan efisiensi bertransaksi, sehingga makin besar manfaat yang dirasakan, makin tinggi pula kepuasan yang mereka peroleh dalam menggunakan QRIS.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian persepsi kemudahan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga H2 diterima ($\beta=0,361$; $t=4,410$; $p<0,001$). Temuan ini sejalan dengan Davis (1989) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan suatu sistem berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui persepsi manfaat. Kondisi ini menunjukkan bahwa QRIS mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan tanpa memerlukan usaha besar membuat pengguna di Kota Batam merasa lebih puas ketika bertransaksi, mengingat sebagian besar responden merupakan pelajar atau mahasiswa yang terbiasa dengan teknologi digital.

Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian persepsi keamanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga H3 diterima ($\beta=0,172$; $t=3,101$; $p=0,002$). Hasil ini sejalan dengan Kim et al. (2010) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna layanan keuangan digital. Meski demikian, koefisiensi pengaruh keamanan terhadap kepuasan tercatat paling kecil dibandingkan manfaat dan kemudahan, yang mengisyaratkan bahwa pengguna QRIS di Kota Batam cenderung lebih mengutamakan manfaat dan kemudahan transaksi dalam membentuk kepuasannya, sementara keamanan tetap menjadi faktor pendukung agar pengguna nyaman dan percaya terhadap sistem.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian persepsi manfaat terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H4 diterima ($\beta=0,176$; $t=2,189$; $p=0,029$). Hasil ini sejalan dengan Venkatesh & Davis (2000) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat merupakan faktor utama pendorong keberlanjutan niat penggunaan teknologi. Dengan kata lain, makin besar manfaat yang dirasakan pengguna QRIS di Kota Batam, seperti kecepatan dan kepraktisan bertransaksi makin tinggi pula minat mereka untuk terus memakai QRIS sebagai metode pembayaran di masa mendatang.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian persepsi kemudahan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H5 ditolak ($\beta=0,073$; $t=0,674$; $p=0,500$). Cheng (2019) mengidentifikasi *ease of use* sebagai *hygiene factor*, yaitu faktor yang perlu terpenuhi untuk mencegah kepuasan ketika telah dianggap memadai. Hal ini dapat menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan QRIS dipandang sebagai kondisi dasar, sehingga tidak menjadi pendorong langsung minat pengguna. Mayoritas responden penelitian ini merupakan pelajar atau mahasiswa yang sudah terbiasa dan mahir menggunakan berbagai aplikasi digital, sehingga kemudahan penggunaan QRIS tidak lagi dipersepsikan sebagai nilai tambah yang signifikan dalam membentuk minat penggunaan, melainkan telah dianggap sebagai fitur dasar yang harus dimiliki setiap sistem pembayaran digital. Hasil H5 memperlihatkan bahwa minat penggunaan QRIS tidak semata bergantung pada kemudahan, tetapi juga ditopang oleh manfaat, keamanan, dan kepuasan pengguna. Kendati pengaruh langsungnya terhadap minat tidak signifikan, hasil pengujian mediasi pada H9 justru memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan tetap berpengaruh terhadap minat melalui jalur kepuasan pengguna.

Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian persepsi keamanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H6 diterima ($\beta=0,292$; $t=4,607$; $p<0,001$). Temuan ini sejalan

dengan Alalwan et al. (2018) yang membuktikan bahwa persepsi keamanan merupakan prediktor signifikan bagi minat penggunaan sistem pembayaran digital. Hal ini mengindikasikan bahwa keyakinan pengguna QRIS di Kota Batam terhadap keamanan data pribadi dan transaksinya menjadi faktor penting yang mendorong minat mereka untuk terus memakai QRIS, terlebih kekhawatiran terhadap risiko penipuan dan penyalahgunaan data masih menjadi perhatian utama dalam transaksi pembayaran digital.

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H7 diterima ($\beta=0,405$; $t=4,506$; $p<0,001$). Hasil ini sejalan dengan DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang mendorong niat penggunaan berkelanjutan suatu sistem informasi. Nilai koefisien pengaruh kepuasan terhadap minat pengguna tercatat paling besar diantara jalur langsung lainnya, yang menunjukkan bahwa pengguna QRIS di Kota Batam yang merasa puas dengan pengalaman bertransaksinya cenderung memiliki minat yang lebih kuat untuk terus memakai QRIS kedepannya.

Kepuasan Pengguna Memediasi Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian kepuasan pengguna terbukti mampu memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H8 diterima ($\beta=0,167$; $t=3,226$; $p<0,001$). Hal ini sejalan dengan Pasaribu et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara persepsi manfaat dan loyalitas pengguna layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna QRIS di Kota Batam tidak hanya berdampak langsung terhadap minat penggunaan, tetapi juga secara tidak langsung melalui terbentuknya kepuasan, sehingga manfaat yang dirasakan mendorong kepuasan yang kemudian memperkuat minat pengguna untuk terus menggunakan QRIS.

Kepuasan Pengguna Memediasi Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian kepuasan pengguna terbukti mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H9 diterima ($\beta=0,146$; $t=3,080$; $p=0,002$). Hal ini sejalan dengan Hamdani et al. (2022) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta DeLone & McLean (2003) yang menegaskan

bahwa kepuasan pengguna mendorong minat penggunaan berkelanjutan. Temuan ini menarik karena meskipun persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat pengguna (H5 ditolak), pengaruhnya tetap signifikan ketika dimediasi oleh kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan QRIS lebih berperan dalam membentuk kepuasan pengguna terlebih dahulu, yang selanjutnya meningkatkan minat menggunakan QRIS. Dengan demikian, kepuasan pengguna menjadi mekanisme penting yang menjembatani pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna QRIS di Kota Batam.

Kepuasan Pengguna Memediasi Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Pengguna QRIS

Hasil penelitian kepuasan pengguna terbukti mampu memediasi pengaruh persepsi keamanan terhadap minat pengguna QRIS, sehingga H10 diterima ($\beta=0,069$; $t=2,691$; $p=0,007$). Hal ini sejalan dengan Kim et al. (2010) yang menjelaskan bahwa keamanan meningkatkan kepuasan pengguna layanan keuangan digital, serta DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan pengguna QRIS di Kota Batam turut membentuk kepuasan mereka, yang kemudian memperkuat minat untuk terus menggunakan QRIS, sehingga keamanan berperan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendorong keberlanjutan penggunaan QRIS.

Berdasarkan hasil pengujian mediasi, kepuasan pengguna terbukti memediasi hubungan persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap minat pengguna. Pada H8, pengaruh langsung 0,176 ($p=0,029$) dan pengaruh tidak langsung 0,167 ($p<0,001$) dengan VAF 48,69%, sehingga menunjukkan mediasi parsial. Pada H9, pengaruh langsung 0,073 ($p=0,500$) tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung 0,146 ($p=0,002$) signifikan, dengan VAF 66,67%, sehingga menunjukkan mediasi penuh. Pada H10, pengaruh langsung 0,292 ($p<0,001$) dan pengaruh tidak langsung 0,069 ($p=0,007$) sama-sama signifikan, dengan VAF 19,11%, sehingga menunjukkan mediasi parsial.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna QRIS di Kota Batam, dapat disimpulkan bahwa pertama, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (H1-H3 diterima). Persepsi manfaat dan persepsi keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna

(H4 dan H6 diterima), sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat pengguna (H5 ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan telah dianggap sebagai standar dalam pembayaran digital, sehingga bukan faktor utama yang mendorong minat secara langsung. Kedua, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna (H7 diterima), yang menunjukkan bahwa kepuasan berperan dalam meningkatkan minat penggunaan QRIS. Ketiga, kepuasan pengguna terbukti memediasi pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap minat pengguna (H8-H10 diterima). Mediasi pada persepsi manfaat dan keamanan bersifat *partial mediation*, sedangkan pada persepsi kemudahan bersifat *full mediation*. Dengan demikian, kepuasan pengguna berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan dalam membentuk minat pengguna QRIS secara berkelanjutan di Kota Batam.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pengumpulan data yang bersifat *cross-sectional* hanya menggambarkan kondisi responden pada satu titik waktu. Cakupan penelitian yang terbatas pada pengguna QRIS di Kota Batam juga membuat hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain yang memiliki karakteristik demografis, tingkat literasi digital, atau infrastruktur pembayaran digital yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penyedia layanan QRIS disarankan untuk terus meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna, misalnya melalui percepatan proses transaksi, penawaran promo, dan perluasan jaringan merchant, mengingat manfaat merupakan faktor dengan kontribusi terbesar terhadap kepuasan dan juga berpengaruh langsung terhadap minat. Penyedia layanan juga perlu memperkuat sistem keamanan data dan transaksi, karena keamanan berpengaruh signifikan baik terhadap kepuasan maupun secara langsung terhadap minat pengguna. Adapun kemudahan penggunaan tetap perlu dipertahankan dan disempurnakan, meskipun tidak berpengaruh langsung terhadap minat, karena perannya penting dalam membentuk kepuasan yang pada akhirnya mendorong minat penggunaan secara tidak langsung.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan dan minat pengguna QRIS, seperti kepercayaan, kualitas layanan, promosi, atau pengaruh sosial, agar hasil lebih komprehensif. Perluasan cakupan responden ke wilayah lain di luar Kota Batam atau penggunaan pendekatan penelitian campuran (*mixed method*), juga dapat menjadi alternatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pengguna QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). *Examining Factors Influencing Jordanian Customers' Intentions and Adoption of Internet Banking: Extending UTAUT2 With Risk*. *Journal Of Retailing and Consumer Services*, 40, 125–138. <https://doi.org/10.1016/J.Jretconser.2017.08.026>
- Cheng, K.-T. (2019). *Factors Affecting Information System Satisfaction from A Two-Dimensional Perspective*. *Open Journal of Business and Management*, 07(02), 568–596. <https://doi.org/10.4236/Ojbm.2019.72040>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). *Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/Isre.3.1.60>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). *The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal Of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fishbein, Martin., & Ajzen, Icek. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley Pub. Co.
- Flavián, C., & Guinalíu, M. (2006). *Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy*. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601–620. <https://doi.org/10.1108/02635570610666403>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). *When To Use and How to Report the Results Of PLS-SEM*. In *European Business Review* (Vol. 31, Number 1, Pp. 2–24). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hamdani, D., Setiawan, R., & Saepuloh, A. (2022). *Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Wallet Serta Dampaknya Pada Kepuasan*. *Journal Of Knowledge Management*, 16(1), 25. <https://doi.org/10.52434/Jkm.V16i1.2128>
- Jogiyanto H.M. (2017). *Sistem Informasi Keperilakuan* (Edisi Revisi). Andi.
- Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K.-S. (2010). *An Empirical Study of Customers' Perceptions of Security and Trust In E-Payment Systems*. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(1), 84–95. <https://doi.org/10.1016/J.Elerap.2009.04.014>
- Pasaribu, M., Hasibuan, A. N., & Cahyani, U. E. (2024). *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel*

- Intervening Dalam Menggunakan BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 340. <https://doi.org/10.29040/Jiei.V10i1.12371>
- Sari, M. A., Listiawati, R., Novitasari, N., & Vidyasari, R. (2020). Analisa Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet. *Ekonomi & Bisnis*, 18(2), 126–134. <https://doi.org/10.32722/Eb.V18i2.2493>
- Tandenga, R., Lopian, S. L. H. V. J., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Kopi Bubuk Fortorang Pada PT. Fortuna Inti Alam *the Influence of Brand Image and Product Quality to User Statisfaction of Fortorang Coffee Powder at PT. Fortuna Inti Alam. Pengaruh Citra..... 1258 Jurnal EMBA*, 6(3), 1258–1267.
- To, A. T., & Trinh, T. H. M. (2021). *Understanding Behavioral Intention to Use Mobile Wallets In Vietnam: Extending The Tam Model With Trust And Enjoyment. Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1891661>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/Mnsc.46.2.186.11926>
- Winarno, W. A., MAS'UD, I., & PALUPI, T. W. (2021). *Perceived Enjoyment, Application Self-Efficacy, And Subjective Norms as Determinants of Behavior Intention in Using OVO Applications. The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1189–1200.

LAMPIRAN

https://drive.google.com/drive/folders/1jgT_i1CMPfnMi3jq5PML2D6Gq5zlMeKX?usp=sharing