

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>  |             |
| <b>LEMBAR PENGESAH</b>   |             |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>   |             |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |             |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1           |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....  | 9           |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....   | 9           |
| 1.2.2 Rumusan Masalah .....  | 10          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 10          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 11          |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....   | 11          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....  | 11          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>                                       |             |
| 2.1 Kajian Pustaka .....   | 13          |
| 2.1.1 Teori Ilmu Manajemen .....   | 13          |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran.....   | 21          |
| 2.1.3 Kajian Variabel Yang Diteliti.....   | 35          |
| 2.1.4 Peneliti Terdahulu .....   | 45          |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....   | 49          |
| 2.2.1 Fitur Layanan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan<br>Layanan QRIS .....                     | 50          |
| 2.2.2 Persepsi Risiko berpengaruh terhadap Minat Menggunakan<br>Layanan QRIS .....                   | 51          |
| 2.2.3 Fitur Layanan dan Persepsi Risiko berpengaruh terhadap Minat<br>Menggunakan Layanan QRIS ..... | 53          |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....   | 56          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>   |             |
| 3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....  | 57          |
| 3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....   | 58          |
| 3.2.1 Definisi Variabel .....  | 58          |
| 3.2.2 Operasional Variabel .....   | 60          |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 62          |
| 3.3.1 Populasi .....   | 62          |

|   |            |
|---|------------|
| 3.3.2 Sampel.....   | 63         |
| 3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....  | 65         |
| 3.4.1 Sumber Data .....   | 65         |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan data .....   | 65         |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....   | 66         |
| 3.5.1 Analisis Pengaruh Fitur Layanan ( $X_1$ ) terhadap Minat<br>Menggunakan Layanan QRIS (Y).....                         | 66         |
| 3.5.2 Analisis Pengaruh Persepsi Risiko ( $X_2$ ) terhadap Minat<br>Menggunakan Layanan QRIS (Y).....                       | 70         |
| 3.5.3 Analisis Fitur Layanan ( $X_{1b}$ ) dan Persepsi Risiko ( $X_2$ ) terhadap<br>Minat Menggunakan Layanan QRIS (Y)..... | 75         |
| 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....   | 78         |
| 3.6.1 Tempat Penelitian.....  | 78         |
| 3.6.2 Waktu Penelitian .....  | 78         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>   |            |
| 4.1 Hasil Penelitian.....   | 80         |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | 80         |
| 4.1.2 Karakteristik Responden .....   | 83         |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....   | 86         |
| 4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....   | 122        |
| 4.2 Pembahasan.....   | 147        |
| 4.2.1 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Layanan<br>QRIS .....   | 147        |
| 4.2.2 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan<br>Layanan QRIS .....   | 149        |
| 4.2.3 Pengaruh Fitur Layanan dan Persepsi Risiko terhadap Minat<br>Menggunakan Layanan QRIS .....                           | 151        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>  |            |
| 5.1 Simpulan .....  | 153        |
| 5.2 Saran .....   | 154        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>156</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>160</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Data Hasil Pra-Survey tentang Minat Menggunakan Layanan QRIS Studi pada Konsumen UMKM Geprek Rindu Ciamis.....                           | 4  |
| Tabel 1. 2 Data Hasil Pra-Survey tentang Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Layanan QRIS Studi pada Konsumen UMKM Geprek Rindu Ciamis .....   | 6  |
| Tabel 1. 3 Data Hasil Pra-Survey tentang Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Layanan QRIS Studi pada Konsumen UMKM Geprek Rindu Ciamis ..... | 7  |
| Tabel 2. 1 Fungsi-Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli .....  | 17 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....   | 45 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....  | 60 |
| Tabel 3. 2 Laporan Penjualan Geprek Rindu Ciamis.....   | 63 |
| Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert .....   | 66 |
| Tabel 3. 4 Interpretasi dari Besarnya Koefisien Korelasi .....  | 67 |
| Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....   | 71 |
| Tabel 3. 6 Interpretasi Koefisien Korelasi Berganda .....   | 75 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 83 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 84 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....   | 85 |
| Tabel 4. 4 Pedoman Interpretasi Variabel Fitur Layanan .....  | 86 |
| Tabel 4. 5 Saya dapat dengan mudah mengetahui cara pembayaran menggunakan QRIS di Geprek Rindu tanpa perlu bertanya kepada karyawan.....            | 87 |
| Tabel 4. 6 Informasi tentang penggunaan QRIS di Geprek Rindu tersedia dengan jelas, seperti lewat spanduk, poster, atau media sosial.....           | 88 |
| Tabel 4. 7 QRIS di Geprek Rindu dapat digunakan melalui berbagai aplikasi seperti DANA, BRImo, GoPay, ShopeePay, dan BJB DIGI.....                  | 89 |
| Tabel 4. 8 Saya merasa lebih fleksibel dalam membayar karena bisa menggunakan aplikasi pembayaran yang saya miliki. ....                            | 90 |
| Tabel 4. 9 Fitur QRIS seperti transaksi cepat, notifikasi otomatis, dan bukti pembayaran digital sangat membantu saya. ....                         | 91 |
| Tabel 4. 10 Saya merasa fitur-fitur dalam QRIS mempermudah saya dalam mencatat dan memantau pengeluaran. ....                                       | 92 |
| Tabel 4. 11 Penggunaan QRIS di Geprek Rindu menunjukkan adanya inovasi dalam cara bertransaksi secara digital.....                                  | 93 |
| Tabel 4. 12 Saya menilai penggunaan QRIS sebagai bentuk pelayanan yang modern dan meningkatkan citra profesional Geprek Rindu di era digital. ....  | 94 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Jawaban untuk Variabel Fitur Layanan.....   | 95  |
| Tabel 4. 14 Interpretasi Data untuk Total Pernyataan Fitur Layanan .....   | 97  |
| Tabel 4. 15 Pedoman Interpretasi Variabel Persepsi Risiko .....  | 98  |
| Tabel 4. 16 Saya ragu apakah Geprek Rindu bekerja sama dengan penyedia QRIS yang terpercaya dalam melindungi data pelanggan. ....              | 99  |
| Tabel 4. 17 Saya merasa risiko kebocoran data lebih besar saat membayar dengan QRIS dibandingkan metode tunai. ....                            | 100 |
| Tabel 4. 18 Saya khawatir pembayaran melalui QRIS bisa mengalami gangguan atau tidak masuk ke sistem Geprek Rindu. ....                        | 101 |
| Tabel 4. 19 Saya merasa tidak yakin apakah karyawan di Geprek Rindu dapat membantu jika terjadi gangguan saat saya menggunakan QRIS.....       | 102 |
| Tabel 4. 20 Saya khawatir mengalami kendala saat menggunakan QRIS di Geprek Rindu, seperti QR code tidak bisa dipindai atau aplikasi eror..... | 103 |
| Tabel 4. 21 Saya belum mencoba QRIS karena khawatir fitur-fiturnya tidak berjalan dengan baik saat digunakan .....                             | 104 |
| Tabel 4. 22 Saya khawatir sistem QRIS salah menghitung tagihan sehingga saya membayar lebih dari yang seharusnya. ....                         | 105 |
| Tabel 4. 23 Saya khawatir jika pembayaran melalui QRIS tidak bisa dibatalkan atau dikoreksi jika terjadi kesalahan nominal. ....               | 106 |
| Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Jawaban untuk Variabel Persepsi Risiko .....  | 107 |
| Tabel 4. 25 Interpretasi Data untuk Total Pernyataan Persepsi Risiko .....   | 109 |
| Tabel 4. 26 Pedoman Interpretasi Variabel Persepsi Risiko .....  | 109 |
| Tabel 4. 27 Saya tertarik mencari informasi tentang cara pembayaran menggunakan QRIS di Geprek Rindu. ....                                     | 110 |
| Tabel 4. 28 Saya ingin tahu lebih banyak manfaat menggunakan QRIS dibanding metode pembayaran lain.....  | 111 |
| Tabel 4. 29 Saya ingin mengetahui lebih jelas bagaimana proses pembayaran QRIS dilakukan di Geprek Rindu. ....                                 | 112 |
| Tabel 4. 30 Saya penasaran dengan fitur-fitur yang ditawarkan oleh layanan QRIS. ....  | 113 |
| Tabel 4. 31 Saya ingin merasakan langsung pengalaman menggunakan QRIS saat membeli makanan di Geprek Rindu. ....                               | 114 |
| Tabel 4. 32 Saya ingin membandingkan pengalaman menggunakan QRIS dengan metode pembayaran lainnya di Geprek Rindu. ....                        | 115 |
| Tabel 4. 33 Saya penasaran apakah menggunakan QRIS di Geprek Rindu lebih nyaman dibandingkan metode pembayaran lain.....                       | 116 |
| Tabel 4. 34 Saya berencana menggunakan QRIS jika saya kembali berbelanja di Geprek Rindu.....  | 117 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4. 35 Saya tertarik untuk mulai menggunakan dompet digital agar bisa bertransaksi lebih mudah di Geprek Rindu. ....   | 118 |
| Tabel 4. 36 Saya berencana mengunduh atau mengaktifkan aplikasi dompet digital agar bisa bertransaksi dengan QRIS. ....     | 119 |
| Tabel 4. 37 Rekapitulasi Hasil Jawaban untuk Variabel Minat Menggunakan Layanan .....                                       | 120 |
| Tabel 4. 38 Interpretasi Data untuk Total Pernyataan Persepsi Risiko .....  | 122 |
| Tabel 4. 39 Data Tabulasi Variabel Fitur Layanan (X1) dan Minat Menggunakan Layanan (Y).....                                | 123 |
| Tabel 4. 40 Interpretasi dari Besarnya Koefisien Korelasi.....  | 126 |
| Tabel 4. 41 Data Tabulasi Variabel Persepsi Risiko (X2) dan Minat Menggunakan Layanan (Y).....                              | 130 |
| Tabel 4. 42 Interpretasi dari Besarnya Koefisien Korelasi.....  | 134 |
| Tabel 4. 43 Data Tabulasi Variabel Fitur Layanan (X1) dan Persepsi Risiko (X2) terhadap Minat Menggunakan Layanan (Y) ..... | 137 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian ..... | 55 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....  | 81 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |
|---|
| Lampiran 1 Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....    |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....            |
| Lampiran 3 Surat Balasan .....                    |
| Lampiran 4 Data Penjualan .....                   |
| Lampiran 5 Surat Pengantar Angket .....           |
| Lampiran 6 Rekapitulasi Data Ordinal X1 .....     |
| Lampiran 7 Rekapitulasi Data Ordinal X2 .....     |
| Lampiran 8 Rekapitulasi Data Ordinal Y .....      |
| Lampiran 9 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS ..... |