

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA QRIS DENGAN
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI**

BELA SETIYA AMBARWATI
NIM. 141220195

Email: belasetiyaambarwati@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Shely Rizki Hardiana, SE., M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna QRIS dengan kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini melibatkan 230 Generasi Z di Indonesia yang merupakan pengguna aktif QRIS. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *non-probability* sampling melalui metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling – Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1.1.6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pengguna QRIS serta berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, namun berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan. Selanjutnya, kepercayaan dan kepuasan terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna QRIS. Temuan ini mengindikasikan bahwa manfaat fungsional menjadi faktor utama pembentuk loyalitas, sementara kemudahan penggunaan berkontribusi melalui peningkatan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: QRIS, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pengguna, Generasi Z

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA QRIS DENGAN
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI**

BELA SETIYA AMBARWATI
NIM. 141220195

Email: belasetiyaambarwati@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Shely Rizki Hardiana, SE., M.Sc

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on QRIS user loyalty, with trust and satisfaction as mediating variables. This study involved 230 active Generation Z users in Indonesia. The research method used was a quantitative approach with a non-probability sampling technique using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with the aid of SmartPLS 4.1.1.6 software. The results showed that perceived usefulness had a direct and significant effect on QRIS user loyalty and trust and satisfaction. Perceived ease of use did not have a direct effect on loyalty, but significantly influenced trust and satisfaction. Furthermore, trust and satisfaction were shown to act as mediating variables, strengthening the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on QRIS user loyalty. These findings indicate that functional benefits are the primary factor in shaping loyalty, while ease of use contributes through increased trust and user satisfaction.

Keywords: QRIS, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Satisfaction, User Loyalty, Generation Z.