

ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS PADA KONSUMEN

CIRCLE K DI KOTA SURABAYA JAWA TIMUR

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

BAGAS ANDHIKA SUMARSONO PUTRA
19012010361/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

2025

ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS PADA KONSUMEN

CIRCLE K DI KOTA SURABAYA JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

BAGAS ANDHIKA SUMARSONO PUTRA
19012010361/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS PADA KONSUMEN
CIRCLE K DI KOTA SURABAYA JAWA TIMUR**

Disusun Oleh:

BAGAS ANDHIKA SUMARSONO PUTRA
19012010361/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 14 Agustus 2025**

Dosen Pembimbing

Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si
NIP. 196508141991032001

**Tim Penguji
Ketua**

Dr. Muhadjir Anwar, MM, CFP
NIP. 196509071991031001

Anggota

Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP. 196409201989032001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagas Andhika Sumarsono Putra
NPM : 19012010361
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Juli 2025

Surat pernyataan

Bagas Andhika Sumarsono Putra
19012010361

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Keputusan Penggunaan QRIS Pada Konsumen Circle K Di Kota Surabaya Jawa Timur”** dengan lancar. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat Universitas guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.

5. Kedua Orang Tua yang memberikan do'a, semangat, serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman - teman semua yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam perjalanan penulis waktu penyusunan skripsi.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga dapat memberikan manfaat sekaligus memberikan wawasan bagi pihak- pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 28 Juli 2025

Bagas Andhika Sumarsono Putra
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	16
2.2.2. Peningkatan Efektivitas.....	19
2.2.3. Persepsi Kemudahan	20
2.2.4. Gaya Hidup	22
2.2.5. Keputusan Penggunaan	24
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Peningkatan Efektivitas Berpengaruh Terhadap penggunaan QRIS ..	27
2.3.2. Persepsi Kemudahan Berpengaruh Terhadap penggunaan QRIS.....	28
2.3.3. Gaya Hidup Berpengaruh Terhadap Keputusan penggunaan QRIS...	29
2.4. Kerangka Konsep	30
2.5. Hipotesis.....	30
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.1.1. Variabel Dependen (Y).....	31
3.1.2. Variabel Independen (X)	32
3.2. Pengukuran Variabel.....	35
3.3. Teknik Penentuan Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.4.1. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4.3. Uji Validitas dan Reabilitas	39
3.5. Teknik Analisa Data.....	40
3.5.1. Cara Kerja PLS	41
3.5.2. Model Spesifikasi PLS.....	41
3.5.3. Langkah - Langkah PLS	42
3.5.4. Asumsi PLS	51
3.5.5. Ukuran Sampel (Sample Size).....	52
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden.....	53
4.1.2. Deskripsi Variabel Peningkatan Efektivitas (X1).....	55
4.1.3. Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan (X2)	56
4.1.4. Deskripsi Variabel Gaya Hidup (X3)	58
4.1.5. Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	59
4.2. Analisa dan Uji Hipotesis	60
4.2.1. Outer Model	60
4.3. Pembahasan.....	68
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79
LAMPIRAN 1 : Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	80
LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner	83
LAMPIRAN 3 : Hasil Olah Data SmartPLS.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jenis <i>E-Wallet</i> menurut Prefensi Penggunaan	3
Gambar 1.2. Database Berdasarkan Preferensi Pengguna Tahun 2020-2024	4
Gambar 2.1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	17
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	30
Gambar 3.1. Langkah-Langkah Analisis PLS	42
Gambar 3.2. Diagram Jalur.....	45
Gambar 4.1. Hasil Pengujian Model PLS.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Berdasarkan Jenis Transaksi di 31 <i>Outlet</i> Circle K Kota Surabaya (Secara <i>Grand Total</i> Seluruh Outlet)	5
Tabel 4.1. Karakteristik Responden (Usia)	53
Tabel 4.2. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	54
Tabel 4.3. Karakteristik Responden (Jangka Penggunaan)	54
Tabel 4.4. Hasil Jawaban Responden Mengenai Peningkatan Efektivitas	55
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Kemudahan	56
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Responden Mengenai Gaya Hidup.....	58
Tabel 4.7. Hasil Jawaban Responden Mengenai Penggunaan QRIS	59
Tabel 4.8. <i>Outer Loading</i> Antar Indikator dan Variabel	62
Tabel 4.9. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	63
Tabel 4.10. Validitas Diskriminan	64
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.12. Uji Ketepatan Model	65
Tabel 4.13. Koefisien Jalur.....	67

ABSTRAK

ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS PADA KONSUMEN CIRCLE K DI KOTA SURABAYA JAWA TIMUR

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada konsumen Circle K di Kota Surabaya, Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 75 responden yang telah menggunakan QRIS di Circle K.

Variabel independen yang dianalisis meliputi peningkatan efektivitas, persepsi kemudahan, dan gaya hidup, sedangkan variabel dependennya adalah keputusan penggunaan QRIS. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas, persepsi kemudahan dan gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Temuan ini memberikan implikasi bagi pelaku bisnis retail dan penyedia layanan pembayaran digital untuk lebih memperhatikan kemudahan dan integrasi gaya hidup digital dalam meningkatkan penggunaan QRIS oleh konsumen.

Kata Kunci : Circle K, Efektivitas, Gaya Hidup, Keputusan Pengguna, Persepsi Kemudahan.