

**PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI



Oleh:

R. AY. ADELLIA MEITYLDA ANWAR

21012010294/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

R. AY. ADELLIA MEITYLDA ANWAR

21012010294/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

Disusun Oleh:

R. AY. ADELLIA MEITYLDA ANWAR
21012010294/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: 2 Februari 2026**

Pembimbing Utama



Dr. Muhadjir Anwar, M.M.
NIP. 1196509071991031001

**Tim Penguji
Ketua**



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

Anggota



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

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



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : R. Ay. Adellia Meitylda Anwar

NPM : 21012010294

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, 21 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan



R. Ay. Adellia Meitylda Anwar
NPM. 21012010294

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya serta pengikutnya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari arahan, bimbingan, serta motivasi dari orang-orang terdekat serta berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Dengan penuh rasa terima kasih yang penulis ingin sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, Msi., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M., selaku dosen wali yang senantiasa mengarahkan penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
5. Para staf yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menjawab kebutuhan penulis.
6. Kedua orang tua penulis yang telah hadir dan tiada henti memberikan dukungan spiritual, moral, dan material yang menjadi kekuatan utama penulis dalam menyusun skripsi.

7. Para teman penulis yang telah kebersamai penulis selama proses penulisan. Kehadiran teman – teman baik dalam bentuk bantuan akademik maupun dukungan moral, memiliki peran berarti dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Dengan usaha yang maksimal, penuh harap penulis agar skripsi ini dapat berguna kedepannya.

Surabaya, 2 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	19
2.2.2 Intensitas Penggunaan.....	22
2.2.3 Kegunaan	23
2.2.4 Kemudahan Penggunaan.....	24
2.2.5 Kepuasan Pengguna	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Pengaruh Kegunaan terhadap Intensitas Penggunaan	27
2.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Intensitas Penggunaan...	28
2.3.3 Kegunaan terhadap Intensitas Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna	30
2.3.4 Kemudahan Penggunaan terhadap Intensitas Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna.....	31
2.4 Kerangka Konseptual	33
2.5 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.1.1 Intensitas Penggunaan (Y).....	34
3.1.2 Kegunaan (X1).....	35
3.1.3 Kemudahan Penggunaan (X2).....	35
3.1.4 Kepuasan Pengguna (Z).....	36

3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	36
3.3 Teknik Penentuan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Jenis Data	38
3.4.2 Sumber Data	39
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 <i>Outer Model</i>	42
3.6.2 <i>Inner Model</i>	43
3.7 Uji Mediasi	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2.2 Deskripsi Hasil Variabel	52
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	60
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS.....	60
4.3.1.1 <i>Outer Model</i>	60
4.3.1.2 <i>Inner Model</i>	65
4.4 Pembahasan	70
4.4.1 Pengaruh Kegunaan terhadap Intensitas Penggunaan	70
4.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Intensitas Penggunaan...	71
4.4.3 Pengaruh Kegunaan terhadap Intensitas Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna.....	73
4.4.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Intensitas Penggunaan melalui Kepuasan Pengguna	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pengguna Seabank, Bank Jago, dan Blu.....	5
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Penggunaan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Transaksi.....	51
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kegunaan.....	52
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan	54
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Intensitas Penggunaan	56
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna.....	58
Tabel 4.9 Outer Loading	60
Tabel 4.10 Discriminant Validity	61
Tabel 4.11 Cross Loading.....	63
Tabel 4.12 Composite Reliability.....	64
Tabel 4.13 R-square	65
Tabel 4.14 Path Coefficient.....	68
Tabel 4. 15 Pengaruh Tidak Langsung	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna QRIS	4
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model.....	20
Gambar 4.1 Model PLS.....	68

**PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Oleh:

**R. AY. ADELLIA MEITYLDA ANWAR
21012010294/FEB/EM**

ABSTRAK

Peningkatan adopsi layanan digital tidak selalu diikuti oleh peningkatan intensitas penggunaan fitur di dalamnya, sehingga hal ini menjadi tantangan bagi penyedia layanan digital untuk memahami faktor yang mendorong penggunaan berulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap intensitas penggunaan dengan peran kepuasan pengguna sebagai mediator berdasarkan persepsi pengguna bank digital Blu by BCA.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 pengguna aplikasi bank digital Blu. Data diolah menggunakan *software* SmartPLS untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan berkontribusi terhadap intensitas penggunaan, Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap intensitas penggunaan. Kegunaan memiliki pengaruh terhadap intensitas penggunaan melalui kepuasan pengguna. Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh terhadap intensitas penggunaan melalui kepuasan pengguna.

**Kata Kunci: Kegunaan; Kemudahan Penggunaan; Intensitas Penggunaan;
Kepuasan Pengguna**

**PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Oleh:

**R. AY. ADELLIA MEITYLDA ANWAR
21012010294/FEB/EM**

ABSTRACT

The increasing number of adoption from digital services is not always followed by a higher intensity of feature usage, which poses a challenge for digital service providers to understand the factors that influences usage repetition. The purpose of this research is to analyze the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on usage intensity with customer satisfaction role as an intervening variable based on the digital banking users' perceptions of Blu by BCA.

This research uses a descriptive quantitative approach. Data were collected through a questionnaire administered to 100 users of the Blu digital banking application. The data were processed using SmartPLS software to examine the direct and indirect effects among the variables.

The results of this research concludes that (1) Perceived usefulness has a positive effect on usage intensity, (2) Perceived ease of use has a positive on usage intensity, (3) Perceived usefulness has a positive effect on usage intensity through customer satisfaction, (4) Perceived ease of use has a a positive effect on usage intensity through customer satisfaction

**Keywords: Perceived Usefulness; Perceived Ease of Use; Usage Instensity;
Customer Satisfaction**