

Pengaruh Kualitas Layanan QRIS Bank BCA Terhadap Kepuasan Pengguna pada Karyawan PT IEI

Lita Kartika¹ Winna Sarikusumaningtyas² Darmeinis³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Sakti Bekasi, Kota Bekasi, Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3}

Email: litakartika533@gmail.com¹ winna.kusumaningtyas@gmail.com²
darmeinis@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan QRIS Bank BCA terhadap kepuasan pengguna pada karyawan PT IEI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT IEI yang menggunakan QRIS Bank BCA, sedangkan sampel terdiri atas 66 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 26, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 22,457 + 0,441X$, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji t menunjukkan nilai t sebesar 7,665 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,479 menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 47,9% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 52,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan penelitian ini. Dengan demikian, kualitas layanan QRIS Bank BCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada karyawan PT IEI. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, QRIS Bank BCA.

Abstract

This study aims to examine the effect of BCA Bank QRIS service quality on user satisfaction among PT IEI employees. The research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of PT IEI employees who use BCA Bank QRIS, while the sample comprised 66 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire. Data analysis was performed using IBM SPSS Statistics Version 26, including validity testing, reliability testing, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination (R^2). The results showed that all questionnaire items were valid and reliable. The simple linear regression analysis produced the equation $Y = 22.457 + 0.441X$, indicating that service quality has a positive effect on user satisfaction. The t-test yielded a t-value of 7.665 with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that the research hypothesis was accepted. The coefficient of determination (R^2) was 0.479, meaning that service quality explained 47.9% of the variation in user satisfaction, while the remaining 52.1% was influenced by other factors outside the scope of this study. In conclusion, the service quality of BCA Bank QRIS has a positive and significant effect on user satisfaction among PT IEI employees. Therefore, continuous improvements in service quality are recommended to further enhance user satisfaction.

Keywords: Service Quality, User Satisfaction, BCA Bank QRIS, Digital Payment



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam sistem pembayaran telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Masyarakat kini

cenderung beralih dari penggunaan uang tunai ke metode pembayaran non-tunai yang lebih praktis dan efisien. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), yang memungkinkan transaksi dilakukan dengan mudah melalui pemindaian kode QR menggunakan aplikasi pembayaran digital (Suryono et al., 2021). Bank Central Asia sebagai salah satu lembaga perbankan terkemuka di Indonesia turut berperan dalam menyediakan layanan QRIS guna mendukung transformasi digital di sektor keuangan. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik dari segi kecepatan, efisiensi, maupun kenyamanan dalam penggunaan (Hidayat et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya penggunaan QRIS, kepuasan pengguna menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh keberadaan layanan, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan, kecepatan proses, keamanan, serta keandalan sistem (Pratama & Nugroho, 2022). Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan layanan QRIS. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam penggunaan, gangguan pada saat proses transaksi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Hidayat et al., 2024).

Dalam konteks ini, karyawan PT IEI menjadi objek penelitian yang relevan karena merupakan bagian dari masyarakat yang aktif menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi pembayaran. Intensitas penggunaan QRIS di lingkungan kerja menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi dan kenyamanan transaksi, sekaligus memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Suryono et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan QRIS Bank BCA terhadap kepuasan pengguna pada karyawan PT IEI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital di masa yang akan datang (Pratama & Nugroho, 2022).

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian ini disusun berdasarkan acuan dari studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya yang digunakan sebagai bahan dasar dalam acuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi dan Relevansi
1	Herviana & Abidin (2024)	<i>Evaluating User Continuance Intentions for QRIS Mobile Payments Services Using Information System Success Model and Expectation Confirmation Model</i>	Menganalisis faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan layanan pembayaran QRIS melalui model keberhasilan sistem informasi dan Expectation Confirmation Model (ECM).	Kuantitatif	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Relevan sebagai dasar bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna QRIS serta mendukung penggunaan ECM dalam penelitian QRIS.

2	Hamid, Maksar, Swastika, & Tenripadang (2025)	<i>An Analysis of the Continuance Intention of QRIS Users in Southeast Sulawesi Using the Expectation Confirmation Model</i>	Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS berdasarkan <i>Expectation Confirmation Model</i> .	Kuantitatif	Konfirmasi harapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Mendukung penggunaan teori ECM, khususnya hubungan antara <i>expectation confirmation</i> dan kepuasan pengguna sebagai dasar untuk menjelaskan perilaku penggunaan QRIS secara berkelanjutan.
3	Alfiyaturohmah, Prabantarikso, Simatupang, & Wulandari (2026)	<i>The Effect of Expectation Confirmation and Perceived Usefulness on Continuance Intention of QRIS Mobile Banking Users</i>	Menganalisis pengaruh konfirmasi harapan dan persepsi manfaat terhadap niat keberlanjutan penggunaan QRIS pada pengguna mobile banking.	Studi Kasus	Kepuasan pengguna menjadi variabel penting yang dipengaruhi oleh konfirmasi harapan.	Memperkuat penerapan ECM dalam penelitian QRIS dan menunjukkan bahwa konfirmasi harapan berperan dalam membentuk kepuasan pengguna.
4	Zulkarnaen, Wisna, & Asniar (2024)	<i>Pengaruh Teknologi Informasi dan Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna QRIS</i>	Mengetahui pengaruh teknologi informasi dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Kuantitatif	Teknologi informasi dan keamanan aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Memberikan bukti empiris bahwa aspek teknologi dan keamanan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna QRIS.
5	Purba, Wisnalmawati, & Kusmantini (2024)	<i>The Effect of E-Service Quality on E-Satisfaction and E-Loyalty: Case Study on QRIS Users in Indonesia</i>	Menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna QRIS di Indonesia.	Kuantitatif	<i>E-Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i> .	Sangat relevan dalam mendukung hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna QRIS dan memperkuat pentingnya kualitas layanan dalam sistem pembayaran digital.
6	Hajar, Lubis, & Roihan (2024)	<i>Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna QRIS</i>	Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Kuantitatif	Persepsi kemudahan dan manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Mendukung bahwa kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna dapat meningkatkan kepuasan dalam menggunakan QRIS.
7	Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2020)	<i>SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality</i>	Mengembangkan dan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen melalui dimensi SERVQUAL.	Studi Kasus	Lima dimensi SERVQUAL terbukti dapat digunakan sebagai ukuran kualitas layanan.	Menjadi landasan teoritis dan instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan, terutama dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .
8	DeLone & McLean (2003)	<i>The DeLone and McLean Model of Information Systems Success</i>	Mengembangkan model untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi berdasarkan	Kuantitatif Deskriptif	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Menjadi grand theory pendukung dalam menjelaskan hubungan kualitas layanan sistem informasi dengan

			kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.		sistem informasi.	kepuasan pengguna, termasuk dalam konteks pembayaran digital QRIS.
9	Wicaksono, Yuniawan, & Dirgantara (2024)	<i>Analysis of QRIS User Satisfaction and Continuance Intention</i>	Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan QRIS.	Kuantitatif	Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan dan keamanan sistem QRIS.	Mendukung penelitian mengenai kepuasan pengguna QRIS dengan menunjukkan pentingnya kualitas layanan dan keamanan dalam membentuk pengalaman pengguna.
10	Tjono (2022)	<i>Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Transaksi</i>	Mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi.	Kuantitatif	Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS.	Menjadi penelitian terdahulu yang secara langsung mendukung hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna QRIS.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan uraian dan tabel penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan digital. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan variabel kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan yang menjadi nilai kebaruan, yaitu fokus pada layanan QRIS Bank BCA serta objek penelitian yang lebih spesifik, yaitu karyawan PT IEI. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih relevan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan QRIS di lingkungan kerja.

METODE PENELITIAN

Metode Menurut (Sugiyono, 2024), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data penelitian dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen (X) adalah Kualitas Layanan QRIS Bank BCA, sedangkan variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Pengguna. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT IEI yang menggunakan QRIS Bank BCA sebagai sarana pembayaran digital. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan program statistik untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member yang berada di bawah koordinasi Supervisor Divisi Produksi di PT IEI. Populasi ini dipilih karena para member merupakan

pengguna layanan QRIS Bank BCA dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian. Berdasarkan data internal perusahaan, jumlah member pada Divisi Produksi yang berada di bawah koordinasi Supervisor sebanyak 120 orang. Oleh karena itu, seluruh member tersebut dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini. Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

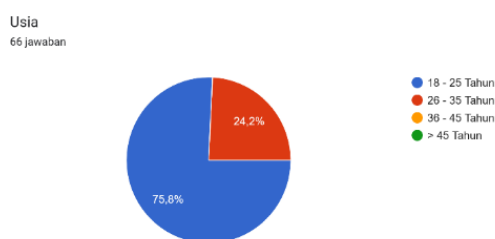
Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Qris Bank BCA



Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2026

Berdasarkan diagram di atas, diketahui bahwa dari 66 responden, seluruh responden (100%) menjawab "Ya" pernah menggunakan QRIS Bank BCA, sedangkan 0% menjawab "Tidak". Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden telah memiliki pengalaman menggunakan QRIS Bank BCA, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan kriteria penelitian dan dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



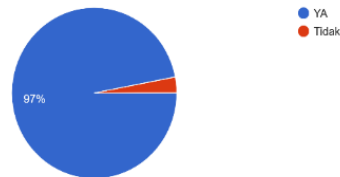
Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2026

Berdasarkan karakteristik responden menurut usia, diketahui bahwa dari 66 responden, sebagian besar berada pada kelompok usia 18–25 tahun, yaitu sebanyak 50 responden (75,8%). Sementara itu, responden yang berusia 26–35 tahun berjumlah 16 responden (24,2%). Adapun pada kelompok usia 36–45 tahun dan di atas 45 tahun tidak terdapat responden (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna QRIS Bank BCA dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia muda atau usia produktif awal. Kelompok usia ini umumnya memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap perkembangan teknologi digital, termasuk dalam penggunaan sistem pembayaran non-tunai seperti QRIS. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan QRIS Bank BCA lebih banyak dimanfaatkan oleh

karyawan yang berada pada usia produktif muda karena dinilai lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden berusia 18–25 tahun, sehingga hasil penelitian lebih banyak menggambarkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna QRIS Bank BCA dari kelompok usia produktif muda.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Karyawan PT IEI

Apakah Anda merupakan karyawan PT IEI?
 66 jawaban



Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2026

Berdasarkan diagram di atas, dari 66 responden, sebanyak 97% menyatakan "Ya" merupakan karyawan PT IEI, sedangkan sekitar 3% menyatakan "Tidak". Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden merupakan karyawan PT IEI, sehingga data yang diperoleh relevan dan sesuai dengan kriteria penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan QRIS Bank BCA terhadap kepuasan pengguna pada karyawan PT IEI.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)

		Correlations										KURANG JAWABAN (%)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	1										
	1.1.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.1.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.1.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
12	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	1									
	1.2.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.2.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.2.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
13	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	1								
	1.3.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.3.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.3.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
14	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	1							
	1.4.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.4.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.4.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
15	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	1						
	1.5.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.5.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.5.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
16	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1					
	1.6.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.6.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.6.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
17	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1				
	1.7.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.7.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.7.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
18	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1			
	1.8.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.8.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.8.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
19	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1		
	1.9.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.9.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.9.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
20	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1	
	2.0.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	2.0.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	2.0.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03

Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations										KURANG JAWABAN (%)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	1										
	1.1.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.1.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.1.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
12	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	1									
	1.2.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.2.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.2.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
13	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	1								
	1.3.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.3.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.3.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
14	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	1							
	1.4.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.4.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.4.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
15	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	1						
	1.5.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.5.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.5.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
16	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1					
	1.6.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.6.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.6.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
17	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1				
	1.7.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.7.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.7.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
18	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1			
	1.8.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.8.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.8.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
19	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1		
	1.9.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.9.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	1.9.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
20	PERSEPSI KUALITAS LAYANAN	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	1	
	2.0.1.1.1.1	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	2.0.1.1.1.2	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03
	2.0.1.1.1.3	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.03

Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2026

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 20 butir pernyataan yang terdiri atas 10 item variabel Kualitas Layanan (X) dan 10 item variabel Kepuasan Pengguna (Y), diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,2012 pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Pada variabel Kualitas Layanan (X), nilai r hitung berkisar antara 0,795 sampai 0,903, sehingga seluruh item pernyataan (X1–X10) dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel kualitas layanan secara tepat. Selanjutnya, pada variabel Kepuasan Pengguna (Y), nilai r hitung berkisar antara 0,377 sampai 0,804 (atau 0,648 untuk Y10 apabila benar demikian), sehingga seluruh item pernyataan (Y1–Y10) juga dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,2012). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) memenuhi kriteria validitas, sehingga seluruh item kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	0,959	Reliabel
Y	0,838	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,959, sedangkan variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,838. Nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga memenuhi kriteria sebagai instrumen yang reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis data pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,3846341
	Std. Deviation	3,47752704
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,076
	Negative	-,106
Test Statistic		,106
Asymp. Sig. (2-tailed)		,065 ^c

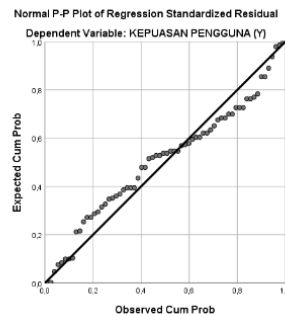
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,065. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,065 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.



Gambar 1. Normal P-P Plot

Berdasarkan hasil Normal P-P Plot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa data residual memiliki distribusi yang mendekati normal. Oleh karena itu, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 7. Hasil Uji Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS LAYANAN (X)	66	10	50	24,18	11,214
KEPUASAN PENGGUNA (Y)	66	10	50	33,12	7,148
Valid N (listwise)	66				

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan tabel di atas, variabel Kualitas Layanan (X) memiliki jumlah responden sebanyak 66 orang. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 50. Nilai rata-rata (mean) sebesar 24,18, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas layanan QRIS Bank BCA berada pada kategori cukup baik. Sementara itu, nilai standar deviasi sebesar 11,214 menunjukkan bahwa jawaban responden memiliki tingkat penyebaran yang cukup beragam terhadap kualitas layanan yang diberikan. Variabel Kepuasan Pengguna (Y) memiliki jumlah responden sebanyak 66 orang. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 50. Nilai rata-rata (mean) sebesar 33,12, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna QRIS Bank BCA pada karyawan PT IEI tergolong baik. Nilai standar deviasi sebesar 7,148 menunjukkan bahwa penyebaran jawaban responden relatif lebih homogen dibandingkan variabel kualitas layanan.

Tabel 8. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGGUNA (Y) * KUALITAS LAYANAN (X)	Between Groups	(Combined)	2279,564	20	113,978	4,925	,000
		Linearity	1589,557	1	1589,557	68,682	,000
		Deviation from Linearity	690,007	19	36,316	1,569	,108
	Within Groups		1041,467	45	23,144		
	Total		3321,030	65			

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai Sig. Linearity sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y). Selain itu, nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,108, yang berarti lebih besar dari 0,05 ($0,108 > 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan hubungan dari bentuk linear. Berdasarkan hasil uji linearitas, diperoleh nilai Sig. Linearity sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar $0,108 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara

Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) bersifat linear. Dengan demikian, model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,835	,649		2,825	,006
	KUALITAS LAYANAN (X)	,035	,024	,177	1,435	,156

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan output uji Glejser pada tabel *Coefficients*, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kualitas Layanan (X) sebesar 0,156. Karena nilai Sig. 0,156 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, asumsi klasik terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis data lebih lanjut.

Tabel 10. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,457	1,531		14,664	,000
	KUALITAS LAYANAN (X)	,441	,058	,692	7,665	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA (Y)

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan hasil tabel uji t parsial pada tabel diatas diperoleh t hitung 7,665 Sedangkan untuk menghitung nilai t tabel sebagai berikut:

$$\frac{b}{SE_b} = \frac{0,441}{0,058} = 7,603$$

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t), diperoleh nilai t hitung sebesar 7,665 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,998, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, Kualitas Layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada karyawan PT IEI.

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,457	1,531		14,664	,000
	KUALITAS LAYANAN (X)	,441	,058	,692	7,665	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA (Y)

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y = 22,457 + 0,441X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas layanan QRIS Bank BCA akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna pada karyawan PT IEI.

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.470	5,201

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN (X)

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA (Y)

Sumber: Output SPSS versi 26 diolah 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,479. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan memiliki kemampuan menjelaskan Kepuasan Pengguna sebesar 47,9%, sedangkan 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi yang cukup kuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna QRIS Bank BCA pada karyawan PT IEI

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan QRIS Bank BCA terhadap Kepuasan Pengguna pada karyawan PT IEI.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS versi 26, diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 22,457 + 0,441X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,441 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,441 satuan. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna bersifat searah, sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna QRIS Bank BCA pada karyawan PT IEI. Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memperoleh nilai t hitung sebesar 7,665, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,998, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS Bank BCA pada karyawan PT IEI. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,479 atau 47,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 47,9%, sedangkan sisanya sebesar 52,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, persepsi manfaat, promosi, maupun faktor lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan QRIS Bank BCA merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik, seperti transaksi yang cepat, sistem yang andal, keamanan yang terjamin, kemudahan penggunaan, serta pelayanan yang responsif, akan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, apabila kualitas layanan menurun, kepuasan pengguna juga cenderung menurun. Temuan penelitian ini sejalan dengan Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, ketika QRIS Bank BCA mampu memberikan layanan yang mudah digunakan, aman, cepat, dan andal sesuai harapan karyawan PT IEI, maka pengguna akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan pembayaran digital.

Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan QRIS Bank BCA yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan "Diduga Kualitas Layanan QRIS Bank BCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada karyawan PT IEI" terbukti dan dapat diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu terus dilakukan oleh Bank BCA agar kepuasan pengguna tetap terjaga dan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan QRIS Bank BCA terhadap Kepuasan Pengguna pada Karyawan PT IEI, dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna, dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 24,18 dan 33,12. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 22,457 + 0,441X$, yang berarti setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,441 satuan. Hasil uji t memperoleh t hitung 7,665 > t tabel 1,998 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kualitas layanan QRIS Bank BCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada karyawan PT IEI. Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,479 atau 47,9% menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 47,9%, sedangkan 52,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian empiris kualitas layanan QRIS Bank BCA terhadap kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan pembayaran digital oleh karyawan perusahaan, yang merepresentasikan lingkungan pengguna dengan kebutuhan transaksi cepat, praktis, dan andal. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya mengkaji kualitas layanan *mobile banking*, *e-wallet*, atau QRIS pada konsumen secara umum, penelitian ini secara spesifik memfokuskan perhatian pada pengalaman pengguna QRIS dalam lingkungan kerja melalui pengukuran kuantitatif terhadap 66 karyawan PT IEI. Temuan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi sebesar 47,9%, memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pengalaman layanan merupakan determinan penting dalam penerimaan dan kepuasan terhadap sistem pembayaran berbasis QR. Selain memberikan konteks organisasi yang relatif spesifik, penelitian ini juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan pengguna masih dijelaskan oleh faktor lain di luar kualitas layanan, sehingga membuka ruang untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan aspek keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, persepsi manfaat, kepercayaan, dan pengalaman digital pengguna. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur layanan keuangan digital dengan memperluas pemahaman mengenai faktor kualitas layanan yang membentuk kepuasan pengguna QRIS dalam konteks penggunaan institusional dan lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyaturrohman, R., Prabantari, M., & Simatupang, B. M. (2026). The Effect of Expectation Confirmation and Perceived Usefulness on Continuance Intention of QRIS Mobile Banking Users : The Mediating Role of Customer Satisfaction. 13(1), 7-19.
- Damayanti, D. D., & Harsono, M. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Elektronik Bidang Jasa: Sebuah Kajian Pustaka. 5, 68-75.
- Elektronik Bidang Jasa: Sebuah Kajian Pustaka. 5, 68-75.
- Herviana, W. H., & Abidin, Z. (2024). Evaluating User Continuance Intentions for QRIS Mobile

- Payments Services Using Information System Success Model and Expectation Confirmation Model. 6(April), 87–105.
- Keller, P. K. dan K. L. (2023). Volume 7, No. 2, Desember 2023. 7(2), 23–31.
- Nurwulandari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. 89.
- Parasuraman, Zeithaml, & M. (2021). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.
- Rahayu, E. S., Arifin, M. F., & Rohmatulloh, R. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan QRIS Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Pembayaran Digital. 3(6), 532–555.
- Ramadhani, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 1–18.
- Said, H. S., Khotimah, C., Ardiansyah, D., Khadrinur, H., Telkom, U., Telkom, U., Telkom, U., & Telkom, U. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas : Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Terhadap Matakuliah Accounting For Business atau Pengantar Akuntansi (Studi pada Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Telkom Tahun Ajaran 2022 / 2023). 3(2).
- Santoso, F., Arifin, H. R., & Slamet, A. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. Jurnal Riset Manajemen, 6(8), 41–49.
- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. Alfabeta Bandung, 14.
- Thiodora, T. A. 127-140. (2025). Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pengguna Di Universitas Panca Sakti Bekasi. 7(1).
- Widana, I. W., & Muliani, N. P. L. (2020). Uji persyaratan analisis. Klik Media.