

**PENGARUH PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEPERCAYAAN
TAMU DI HOTEL BERLIAN MALIOBORO**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun Oleh :

Nama : Bela Gusriani
NIM : 2307656
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : Strata Satu / S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH PENGGUNAAN QRIS TERHADAP
KEPERCAYAAN TAMU DI HOTEL BERLIAN MALIOBORO**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun Oleh :

Nama : Bela Gusriani
NIM : 2307656
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : Strata Satu / S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

PENGARUH PENGGUNAAN QRIS TERHADAP KEPERCAYAAN TAMU DI HOTEL BERLIAN MALIOBORO

Bela Gusriani

2307656

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 110 responden yang menggunakan QRIS di periode terbaru yaitu 4 bulan terakhir. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan tamu, dengan nilai t-hitung sebesar 4.888 yang lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Selain itu, nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0.181 menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berkontribusi sebesar 18.1% terhadap kepercayaan tamu, sedangkan 81.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro. Oleh karena itu, pengelola hotel disarankan untuk terus meningkatkan layanan terkait QRIS dan melakukan edukasi kepada tamu mengenai keamanan dan manfaat penggunaan QRIS.

Kata Kunci: QRIS, kepercayaan tamu, hotel, pembayaran digital, Hotel Berlian Malioboro.

***THE EFFECT OF USING QRIS ON CUSTOMER TRUST AT
BERLIAN MALIOBORO HOTEL***

Bela Gusriani

2307656

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of QRIS usage on guest trust at Hotel Berlian Malioboro. The approach used in this study is a quantitative approach with a survey method, involving 110 respondents who used QRIS in the most recent period of the past 4 months. Data analysis was conducted using descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, and t-test. The results show that QRIS usage significantly affects guest trust, with a t-value of 4.888 greater than the t-table and a significance value of 0.000. Additionally, the coefficient of determination (R Square) value of 0.181 indicates that QRIS usage contributes 18.1% to guest trust, while 81.9% is influenced by other factors not examined. The conclusion of this study is that QRIS usage positively affects guest trust levels at Hotel Berlian Malioboro. Therefore, hotel management is advised to continue improving QRIS-related services and educate guests about the security and benefits of using QRIS.

Keywords: QRIS, guest trust, hotel, digital payment, Hotel Berlian Malioboro.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital di Indonesia telah mempengaruhi berbagai sektor, termasuk perhotelan. Salah satu perubahan signifikan adalah dalam hal sistem pembayaran. Sejak diluncurkannya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh Bank Indonesia pada tahun 2019, metode pembayaran digital ini semakin diterima luas oleh masyarakat. QRIS menawarkan kemudahan, efisiensi, dan keamanan dalam bertransaksi, serta mampu menyatukan berbagai penyedia layanan pembayaran dalam satu kode QR yang terstandarisasi (Bank Indonesia, 2019). Hal ini membuat QRIS menjadi pilihan utama dalam banyak transaksi, khususnya di sektor layanan seperti perhotelan. Penerapan QRIS diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan hotel.

Adopsi teknologi pembayaran digital semakin pesat terutama setelah pandemi COVID-19. Pembayaran non-tunai menjadi semakin penting dalam menjaga keamanan dan kenyamanan tamu di tengah pandemi, di mana pengurangan kontak fisik menjadi prioritas. Pandemi memaksa banyak sektor, termasuk perhotelan, untuk beralih ke pembayaran digital guna mematuhi protokol kesehatan dan menyesuaikan diri dengan preferensi konsumen yang lebih mengutamakan kenyamanan dan keamanan transaksi. QRIS, sebagai metode pembayaran yang cepat dan aman, memainkan peran penting dalam proses ini.

Namun, apakah penggunaan QRIS dapat benar-benar meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Kepercayaan konsumen merupakan elemen penting dalam keberhasilan industri perhotelan. Menurut penelitian oleh (Andriyani *et al.*, 2022) kepercayaan konsumen sangat mempengaruhi loyalitas dan keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan yang ditawarkan. Dalam konteks ini, kepercayaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan hotel, tetapi juga oleh pengalaman pelanggan dalam melakukan transaksi, termasuk kemudahan dan keamanan pembayaran. QRIS hadir sebagai solusi pembayaran yang aman dan transparan, namun penerimaan teknologi baru ini berbeda-beda di kalangan tamu. Sebagian tamu mungkin merasa nyaman dengan QRIS, sementara yang lain mungkin masih ragu terhadap keamanan dan keandalannya.

Layanan yang berkualitas akan memperkuat kepuasan tamu (*Hananto et al.*, 2024) dan menghasilkan loyalitas tamu untuk berkunjung kembali (*Kristianto & Kiswantoro*, 2019). Konteksnya pada penelitian ini diharapkan layanan QRIS yang disediakan Hotel Berlian Malioboro bisa memperkuat kepuasan tamu yang menambahkan kepercayaannya agar loyal untuk kembali ke Hotel Berlian.

Di hotel berbintang, teknologi terbaru sudah pasti disediakan untuk kenyamanan transaksi tamu, termasuk QRIS. Tamu yang menginap di hotel berbintang umumnya adalah orang menengah ke atas yang mayoritas sudah mengetahui dan mempercayai teknologi terbaru. Berbeda dengan Hotel Berlian Malioboro berstandar hotel melati yang rata-rata dikunjungi oleh tamu menengah ke bawah yang kebanyakan belum mempercayai teknologi terbaru. Dan lagi pula,

tidak semua orang bisa menggunakan QRIS apalagi konteksnya adalah hotel melati.

Hotel Berlian Malioboro mengadopsi QRIS sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan bagi tamu. Dengan QRIS, hotel ini berharap dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat, aman, dan sesuai dengan tren digitalisasi saat ini. Namun, penting untuk mengevaluasi apakah penerapan QRIS ini benar-benar berdampak positif terhadap kepercayaan tamu di kalangan tamu hotel melati.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi digital dalam industri perhotelan sangat bergantung pada persepsi konsumen terhadap keamanan dan kemudahan penggunaannya (Mardhiyah *et al.*, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh QRIS terhadap kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas tamu terhadap hotel tersebut.

Penelitian tentang pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepercayaan masih jarang dilakukan apalagi konteksnya pada hotel berstandar melati. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepercayaan Tamu di Hotel Berlian Malioboro”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka masalah yang dapat diteliti yaitu apakah penggunaan QRIS berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah penggunaan QRIS berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian ini yaitu untuk membantu beberapa pihak yang berperan penting dalam pengelolaan pariwisata dan penggunaan teknologi pembayaran digital di industri perhotelan. Berikut manfaat penelitian ini:

1.4.1. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai teknologi pembayaran digital, khususnya QRIS, serta bagaimana teknologi tersebut mempengaruhi kepercayaan konsumen di sektor perhotelan.
- b. Peneliti akan mengembangkan keterampilan dalam melakukan penelitian ilmiah mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga penulisan laporan penelitian.
- c. Penelitian ini akan menjadi bagian penting dari portofolio akademik peneliti, yang dapat digunakan untuk pengembangan karier di masa depan, baik di bidang akademik maupun profesional.

1.4.2. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ajar dan referensi dalam mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen perhotelan, teknologi pembayaran digital, dan manajemen kepercayaan konsumen.
- b. Penelitian ini memberikan masukan untuk pengembangan kurikulum yang lebih relevan dengan perkembangan industri, khususnya terkait teknologi digital dan kepercayaan konsumen.
- c. Publikasi hasil penelitian ini dapat meningkatkan reputasi akademik Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo sebagai institusi yang aktif melakukan penelitian yang memberikan kontribusi nyata terhadap industri pariwisata dan perhotelan.

1.4.3. Bagi Hotel Berlian Malioboro

- a. Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen hotel untuk memahami dampak penggunaan QRIS terhadap tingkat kepercayaan tamu, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan terkait layanan pembayaran digital.
- b. Penelitian ini juga memberikan masukan yang berharga untuk mengembangkan strategi pemasaran berbasis teknologi digital yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas tamu.
- c. Dengan hasil penelitian ini, Hotel Berlian Malioboro dapat mengevaluasi efektivitas implementasi QRIS dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu.

1.4.4. Bagi Tamu Hotel

- a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada tamu mengenai manfaat dan keamanan penggunaan QRIS, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan sistem pembayaran digital di hotel.
- b. Tamu dapat memperoleh informasi tambahan terkait penggunaan QRIS, yang dapat mempermudah transaksi mereka dan memberikan pengalaman menginap yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah tahapan-tahapan dalam penulisan artikel ilmiah yang dijelaskan dalam 5 bab dan beberapa sub bab. Berikut adalah uraian sistematika penulisan dari penulis, yaitu :

1.5.1. Bab I : Pendahuluan

Pada bab pertama diuraikan pendahuluan yang berisi awalan dalam penelitian dan alasan pemilihan topik yang dibahas. Dijelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

1.5.2. Bab II : Kajian Literatur dan Kajian Teori

Pada bab kedua akan membahas tentang literatur yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan dan didukung oleh kajian teori. Bagian ini mencakup analisis berbagai literatur yang relevan dengan topik yang diteliti dan pembuatan hipotesis berdasarkan pemahaman dari kajian literatur dan teori yang ada.

1.5.3. Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ketiga membahas jenis dari penelitian yang digunakan, lokasi dan durasi penelitian, populasi dan sampel yang diuji, dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Selain itu akan dibahas teknik apa saja yang digunakan saat analisis data.

1.5.4. Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab keempat akan dipaparkan hasil dari pembahasan rumusan masalah pada penelitian. Hasil pembahasan ini nanti dianalisis serta menghasilkan penelitian mengenai Pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Kepercayaan Tamu di Hotel Berlian Malioboro.

1.5.5. Bab V : Penutup

Pada bab kelima yaitu penutup akan ditegaskan kembali kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan, ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang mana akan terlihat titik terang dari semua penjabaran penelitian tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pembahasan mengenai pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro memberikan hasil yang signifikan terhadap kepercayaan tamu.

Hasil uji t menunjukkan bahwa penggunaan QRIS (variabel X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan tamu (variabel Y), dengan nilai t-hitung sebesar 4.888 yang lebih besar dari t-tabel, dan nilai signifikansi sebesar 0.000 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan pada tingkat kepercayaan 95%.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0.181, yang berarti bahwa penggunaan QRIS berkontribusi sebesar 18.1% terhadap peningkatan kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro, sedangkan 81.9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro. Hal ini tercermin dari hasil survei yang menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa lebih nyaman dan percaya bertransaksi dengan menggunakan QRIS.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang menyatakan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan tamu di Hotel Berlian Malioboro, beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, karena penelitian ini hanya terbatas pada variabel penggunaan QRIS dan kepercayaan tamu, peneliti berikutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang mungkin berpengaruh, seperti kualitas layanan, harga, atau persepsi keamanan dalam penggunaan metode pembayaran digital di sektor perhotelan.
2. Bagi pengelola Hotel Berlian Malioboro, disarankan untuk terus meningkatkan pelayanan terkait penggunaan QRIS, seperti memperbaiki sistem pembayaran agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh tamu, serta melakukan edukasi kepada tamu mengenai manfaat dan keamanannya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan tamu dalam bertransaksi.
3. Untuk semua pihak yang terlibat dalam regulasi sektor perhotelan, diharapkan terus mendukung kebijakan yang mendorong penerapan teknologi digital, termasuk QRIS, dalam transaksi, dengan memperhatikan perlindungan konsumen dan keberlanjutan bisnis, serta memastikan kepentingan wisatawan dan masyarakat sekitar tetap diutamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, K. M., Shafrani, Y. S., Kusuma, N. M. W., & Rinardi, A. I. (2024). Analisis Peran Bank Syariah Melalui Pelayanan Qris Dalam Pengembangan Pariwisata Halal. *Kinabalu*, 11(2), 50–57.
- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 896–906. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p896-906>
- Andriyani, V., Maro'ah, S., & Mauliddah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue “See U” Di Surabaya. *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 69–76
<https://journal.um-surabaya.ac.id/improvement/article/view/17131%0Ahttps://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/improvement/article/viewFile/17131/5925>
- Aziz, M., Arifin, Z., Hwihanus, H., & Ratnawati, T. (2024). Pengaruh Sosial Budaya Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Pedagang terhadap Minat Menggunakan QRIS sebagai Metode Pembayaran Cashless. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 3960–3966.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1162>
- Bank Indonesia. (2019). *No Title*. Bank Indonesia.
<https://en.wikipedia.org/wiki/QRIS>
- Farhan, A., & Shifa, A. W. (2023). Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Pada Setiap UMKM di Era Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 1198–1206.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hananto, K. H., Fatmala, S., & Edouard, S. S. (2024). *Dampak Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Tempat Wisata*. 06(1), 119–126.
- Hikalmi, H., Chyntia, E., Maryana, M., PG, E. G., & Tazrin, C. N. (2023). The Influence Of The Use Of Qris Application Technology And Financial Literacy On Buying And Buying Transaction Activities In Msmes In Lhokseumawe City. *J-Iskan: Journal of Islamic Accounting Research*, 5(2), 61–78.
<https://doi.org/10.52490/jiscan.v5i2.1778>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khasanah, S. A. Y. dan U. (2019). Kajian Literatur dan Teori Sosial dalam Penelitian.

Journal of Ultrasound in Medicine, 37(4), 1053.

<https://doi.org/10.1002/jum.14605>

- Kristianto, D. A., & Kiswanto, A. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 13(03), 15–30. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v13i03.29>
- Laila, N. F., Firayanti, Y., & Wulansari, F. (2024). *Faktor Yang Mempengaruhi Pedagang Untuk Menggunakan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Alat Pembayaran Di Desa Kapur Kabupaten Kubu Raya Factors That Influence Traders To Use QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) As A Mean*. 1(1), 36–41.
- Made Rahayu Sintia Febrianti, N., Ayu Rai Sumariati, D., Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti, P., Pariwisata Bali Jl Dharmawangsa, P., & Kuta Selatan, K. (2023). Analisis Dampak Penerimaan Kas Non Tunai (Cashless) di Hotel X Bali. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(2), 68–73.
<https://doi.org/10.52352/jah.v1i2.1151>
- Mardhiyah, D., Hartini, S., & Kristanto, D. (2020). An integrated model of the adoption of information technology in travel service. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(11), 283–299.
- Masjhoer, J. M., Rukmini A.R., & Mokodongan, T. (2024). Menakar Tingkat Kepuasan Wisatawan: Kunci Keberhasilan Pengembangan Amenitas Pantai Sili sebagai Destinasi Wisata Bahari. *PANUNTUN (Jurnal Budaya, Pariwisata, Dan Ekonomi Kreatif)*, 1(1), 52–64. <https://doi.org/10.61476/9jv5v406>
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37.
<https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Nurul Annisa, Mohamad Arsad Rahawarin, H. V. R. P. (2023). Evaluasi Kebijakan Fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(3). <https://jurnal.jomparnd.com/index.php/jp>
- Permana, R., Attaullah, R., Pratiwi, Y., Apriyanti, S., Darmawan, A., & Nasution, D. P. (2024). Dampak Implementasi QRIS Terhadap Perubahan Sistem Keuangan Nasional. *Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 218–227.
- Prasetya, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung*. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

- Prayudati, R. (2022). *Nilai-Nilai Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Fatmawati)*.
- Rifaldi, R., Farid, E. S., & Auriza, M. Z. (2023). Preferensi Mahasiswa Generasi Z di Kota Palu: Meningkatkan Literasi Digital melalui QRIS M Banking. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 5(2), 166–184.
<https://doi.org/10.24239/jipsya.v5i2.222.166-184>
- Sabila, S. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kenyamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Teknologi QRIS Pada Aplikasi BSI Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah BSI Purwokerto). In *Skripsi*. http://repository.uinsaizu.ac.id/20943/1/Sasti_Amar_Sabila_Pengaruh_Kepercayaan%2c_Keamanan_Dan_Kenyamanan.pdf
- Salamatun Asakdiyah, Ridwan Hakiki, H. K. T. (2023). *Kepuasan Pelanggan di Era Digital* (1st ed., Issue 112). Tazaka Innovatix Labs.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, N. N., & Raya, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus Umkm Di Pasar Rangkasbitung). *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 1(3), 311–326. <https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/33/21>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (S. P. M.Dr.Ir.Sutopo (ed.); 2nd ed.).
- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Dan Fasilitas Pariwisata Di Malioboro Paska Revitalisasi Kawasan. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 12(1), 41. <https://doi.org/10.47256/kji.v12i1.493>
- Syawal, R. I., Harwindito, B., & Sulistiyowati, R. (2021). Pemahaman dan Minat Konsumen dalam Menggunakan Quick Response Indonesian Standard Sebagai Alat Pembayaran Digital di Daerah Kecamatan Cinere. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(3), 209–219.
- Udayana, I. B. N., Ningrum, N. K., & Perkasa, D. (2024). *Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan dalam Mengembangkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Rekomendasi dan Kualitas Website pada Aplikasi LinkAja*. 24(2), 1573–1581. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.4327>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed

- Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.
- Yakup, Y., Karundeng, D. R., Setiawan, S. R., Suyanto, M. A., & Gani, R. (2023). Kekuatan kepercayaan dalam membangun kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 787. <https://doi.org/10.29210/020232195>
- Yuniartika, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Sikap Dan Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Persepsi Nilai. *Universitas Islam Indonesia*, 01(8.5.2017), 2003–2005.
- Yuniati, N. (2021). *Mediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Ramah Lingkungan di Daerah Istimewa Yogyakarta*.