

**PENGARUH  
KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN GUNA  
MENINGKATKAN KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS  
BRI**

**(Pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**ZELLA**

**NPM. 2161202058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2025**

**PENGARUH  
KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN GUNA  
MENINGKATKAN KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS  
BRI**

**(Pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

**Oleh:**

**ZELLA  
NPM. 2161201058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2025**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH  
KEMUDAHAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN GUNA  
MENINGKATKAN KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS  
BRI  
(Studi Kasus Pengguna Qris BRI Generasi Z di Kecamatan Gading  
Cempaka Kota Bengkulu)**



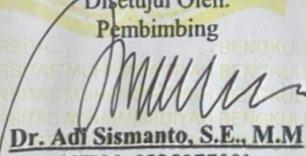
**SKRIPSI**

Oleh:

**ZELLA  
NPM. 2161201058**

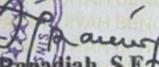
Ditetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Dr. Adi Sismanto, S.E., M.M**  
NIDN: 0225077001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Furqoni Rajadiah, S.E., M.M**  
NIDN: 0208047301

**PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**  
**PENGARUH**  
**KEMUDAHAN DAN KEAMANAN**  
**TERHADAP KEPERCAYAAN GUNA**  
**MENINGKATKAN KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS**  
**BRI**  
**(Studi Kasus Pengguna Qris BRI Generasi Z di Kecamatan Gading**  
**Cempaka Kota Bengkulu)**

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Hari : Jum'at  
Tanggal : 14 Maret 2025

**SKRIPSI**

Oleh:  
**ZELLA**  
**NPM. 2161201058**

Dewan Penguji:

1. Drs. Khairul Bahrin, MM

Ketua

2. Andi Azhar, Ph. D, CDMP

Anggota

3. Dr. Adi Sismanto, S.E., M.M

Anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis





### SERTIFIKASI

Saya Zella menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing skripsi. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau Program Studi lainnya. Karena karya ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini adalah tanggung jawab saya.

Bengkulu, 05 Maret 2025



*Zella*  
**ZELLA**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### ➤ MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.” (QS. Al-Baqarah:286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”.

### ➤ PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai, sayangi dan yang sangat berarti di hidup penulis, dengan segenap hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas pengorbanan dan perjuangan yang tak kenal kata menyerah, teruntuk kasih sayang yang tak pernah sirna, dan teruntuk doa yang tak pernah usai dilangitkan. Kami putra-putrimu dengan cinta dan tulus hati mengucapkan terima kasih untuk kedua orang tua kami, ayah ibu terimakasih atas semua kasih sayang kalian selama ini. Terimakasih telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, yang selalu sabar mendidik penulis, yang selalu sanggup memberikan yang terbaik untuk penulis. Tiada kata yang pantas selain ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya untuk kedua orang tua penulis. Ayah yang menyalakan cahaya saat asa mulai gelap dan ibu yang melapangkan dada serta jalanku dengan doa-doanya. Terimakasih cinta yang tidak habis-habis yang tidak membiarkan penulis

- ❖ pulang dan tempat penulis memulihkan diri. Penulis tahu kata-kata itu tidak akan pernah mampu membalas semua pengorbanan dan jasa ayah ibu. Akan tetapi dengan selesainya perkuliahan ini dapat menjadi sedikit penawar rasa lelah dan letih yang kalian rasakan yang tak pernah kalian utarakan. Ayah ibu kami percaya bahwa ada banyak air mata yang jatuh, ada banyak ribuan keringat yang mengalir, serta banyak keinginan yang tertahan demi membiayai kuliah penulis. Untuk itu skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis. Semoga ayah dan ibu sehat selalu, hiduplah lebih lama lagi karena harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis dan agar penulis bisa membalas pengorbanan kalian selama ini. I love you more more more.
- ❖ Teruntuk Superhero dan panutanku, Ayahanda tercinta, Ishak lelaki terhebat untukku. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi beliau berhasil mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan memotivasi tiada henti kepada penulis. Ayah, darimu penulis belajar arti sabar, terimakasih sudah sekuat itu bahumu, terimakasih telah berjuang untuk penulis, sehat selalu ya, agar penulis bisa membahagiakan ayah. Penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada ayah yang sudah bekerja keras dan selalu memenuhi kebutuhan penulis selama di bangku perkuliahan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
- ❖ Teruntuk pintu surgaku, Ibuku tercinta Helpi, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi dan penulisan skripsi ini, beliau juga

memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi dengan semangatnya beliau berhasil mendidik, motivasi, mendoakan, memberi support terbaik. Ibu, terimakasih telah mengajarkan penulis tentang artinya sabar, niat, dan tekad, terimakasih ibu telah mengajari penulis tentang perjuangan. Selalu ada di samping penulis ya bu doakan anakmu bisa membalas pengorbanan dan perjuanganmu selama ini bu. Penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibu yang sudah bekerja keras dan selalu menuntun penulis selama di bangku perkuliahan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

- ❖ Teruntuk saudari kandung penulis Ayuk Ade Yohana, A.md.Keb dan kakak ipar penulis Okta Wijaya terimakasih banyak atas dukungan saran, motivasi, terimakasih juga atas dukungannya baik secara moril maupun materil, terimakasih selalu menjadi sosok pelindung, support system, tanpa adanya sosok kalian dibelakang penulis, penulis mungkin tidak akan setegar ini dalam menghadapi setiap tantangan yang penulis hadapi. Terimakasih selalu ada, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
- ❖ Teruntuk keponakan-keponakan tercintaku Khansa Alula Mumtazah dan Khalisa Zahsy Elshanum terimakasih atas kelucu-lucuan kalian yang membuat penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
- ❖ Teruntuk keluarga besar terimakasih atas perhatian, support, saran, dan arahan kalian untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

- ❖ Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Aldo Apriansyah. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Terimakasih telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
- ❖ Kepada teman-teman seperjuangan penulis di perkuliahan, yang bernama Viona Rosalina, Nur Lia Febrianti, Messy Wendiani, Silvi Ardila, Widia Liskiana Putri, Syahcika Aritia Agripina, Yonda Ahmeiza Putri, Diva Shintia, Chindi Vionita, Wika Ano Perta, terimakasih atas support kalian selama ini, terimakasih sudah berteman baik dan saling rangkul setiap tahap dalam perkuliahan, terimakasih atas saling tukar pendapat dan terimakasih sudah membersamai penulis sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Kepada diri sendiri penulis sendiri Zella terimakasih karena telah mampu berusaha kerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta keuangan yang diberikan. Terimakasih sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Terimakasih sudah bertahan dalam mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Penulis bangga pada diri penulis sendiri atas pencapaian ini, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

- ❖ Bapak Dr. Adi Sismanto selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya, terimakasih telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan saran, kritik, serta petunjuk dan arahan dalam pembuatan skripsi ini.
- ❖ Dosen Pembimbing Akademik penulis Ibu Reni Indriani, M.M terimakasih telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan selama ini.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Kepada seluruh pihak yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu penulis ucapkan terimakasih banyak atas support yang selama ini kalian berikan.

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.**

Alhamdulillahirabbil ‘aalamin, Penulis ucapkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT. karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepercayaan Guna Meningkatkan Keputusan Pengguna QRIS BRI (Pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu)”**. Shalawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M. Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Dr. Adi Sismanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, kritikan, serta petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada peneliti.
6. Dipersembahkan kepada kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Ayah Ishak dan Ibu Helpi. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta cinta, kasih sayang, doa, motivasi, semangat dan nasehat yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis dapat menyadari tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT. serta bantuan , dukungan, motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya. Aamiin, aamiin, ya rabbal' alamin.

Bengkulu, 05 Maret 2025

**ZELLA**  
**NPM. 2161201058**

## ABSTRAK

### **Zella, NPM. 2161202058. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI Di Mediasi Variabel Kepercayaan (Pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota)**

**Dosen Pengampuh : Dr. Adi Sismanto, SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepercayaan guna meningkatkan keputusan penggunaan QRIS BRI pada Generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna QRIS BRI. Data dianalisis menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antara variabel independen (kemudahan dan keamanan), variabel mediasi (kepercayaan), serta variabel dependen (keputusan penggunaan QRIS BRI). Masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masih rendahnya adopsi QRIS BRI oleh Generasi Z akibat kurangnya pemahaman pengguna mengenai sistem pembayaran ini, adanya kekhawatiran terhadap keamanan data, serta ketidakjelasan terkait potongan biaya transaksi yang berpotensi mengurangi kepercayaan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna, dengan koefisien jalur masing-masing sebesar 0.511 dan 0.525. Selain itu, kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam meningkatkan keputusan penggunaan QRIS BRI, dengan koefisien pengaruh sebesar 0.624. Kemudahan dan keamanan juga terbukti memiliki pengaruh tidak langsung terhadap keputusan pengguna melalui kepercayaan, dengan koefisien masing-masing sebesar 0.563 dan 0.633. Kepercayaan terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu dapat dilihat dari koefisien  $\beta$  sebesar 0,383 atau 38,3 % dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,050$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Kemudahan terhadap* Keputusan Pengguna QRIS BRI. Penelitian ini menggunakan dua persamaan regresi sebagai berikut:

Pengaruh *Kemudahan* ( $X_1$ ), *Keamanan* ( $X_2$ ), Terhadap *Kepercayaan* ( $Z$ )

$$\text{Kepercayaan (Z)} = b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$$

$$\text{Kepercayaan (Z)} = 0.258 X_1 + 0.207 X_2 + e_1$$

$$\text{Kepercayaan (Z)} = 0.465 + e_1$$

Pengaruh *Kemudahan* ( $X_1$ ), *Keamanan* ( $X_2$ ), *Keputusan pengguna* ( $X_3$ ) Terhadap *Keputusan Pengguna QRIS BRI* ( $Y$ )

$$(Y_2) = Z + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$$

$$(Y_2) = 0.465 + 0.258 X_1 + 0.207 X_2 + e_1$$

Sebagai solusi, penyedia layanan QRIS BRI disarankan untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat serta keamanan QRIS kepada pengguna, memperbaiki sistem perlindungan data, serta memberikan transparansi terkait biaya transaksi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepercayaan dan adopsi QRIS BRI oleh Generasi Z dapat meningkat secara signifikan.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Keputusan Pengguna, QRIS BRI

## ABSTRACT

**Zella, 2025.** The Influence of Ease of Use and Security on QRIS BRI User Decisions, Mediated by Trust: A Case Study of Generation Z Users in Gading Cempaka District, Bengkulu City. Thesis: Management Study Program. Economics and Business Faculty. Muhammadiyah University of Bengkulu.

**Supervisor: Dr. Adi Sismanto, S.E., M.M.**

This study examines the impact of ease of use and security on trust and how these factors influence the decision to use QRIS BRI among Generation Z users in Gading Cempaka District, Bengkulu City. Path analysis is employed to assess both the direct and indirect relationships between ease of use, security, trust (as a mediating variable), and user decisions. The study identifies key challenges, including the low adoption rate of QRIS BRI among Generation Z due to limited understanding of the payment system, concerns over data security, and a lack of transparency regarding transaction fees, all of which affect user trust. The findings reveal that ease of use and security have a significant positive impact on trust, with path coefficients of 0.511 and 0.525, respectively. Furthermore, trust serves as a crucial mediating factor in influencing QRIS BRI user decisions, with an influence coefficient of 0.624. The indirect effects of ease of use and security on user decisions through trust are recorded at 0.563 and 0.633, respectively. The impact of trust on user decisions is reflected in a  $\beta$  coefficient of 0.383 (38.3%) with a significance level of  $0.000 < 0.050$ , leading to the rejection of  $H_0$ . This confirms that ease of use has a significant positive effect on the decision to use QRIS BRI. The regression equations derived from the study are as follows: 1. The Influence of Ease of Use ( $X_1$ ) and Security ( $X_2$ ) on Trust ( $Z$ ),  $Z=0.258X_1+0.207X_2+e_1$   $Z = 0.258 X_1 + 0.207 X_2 + e_1$   $Z=0.258X_1+0.207X_2+e_1$ ,  $Z=0.465+e_1$   $Z = 0.465 + e_1$   $Z=0.465+e_1$ . 2. The Influence of Ease of Use ( $X_1$ ), Security ( $X_2$ ), and Trust ( $Z$ ) on QRIS BRI User Decisions ( $Y$ ),  $Y=0.465+0.258X_1+0.207X_2+e_1$   $Y = 0.465 + 0.258 X_1 + 0.207 X_2 + e_1$ ,  $Y=0.465+0.258X_1+0.207X_2+e_1$ . To improve trust and adoption rates, QRIS BRI service providers should focus on enhancing user education about the system's benefits and security features, strengthening data protection mechanisms, and ensuring greater transparency in transaction fees. These efforts are expected to significantly boost user trust and encourage the wider adoption of QRIS BRI among Generation Z.

**Keywords:** *Ease of Use, Security, Trust, User Decisions, and QRIS BRI.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SERTIFIKASI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II STUDI PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Deskripsi Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Keputusan Pengguna (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kepercayaan (Z) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kemudahan (X1) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Keamanan (X2).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengaruh Kemudahan (X <sub>1</sub> ) penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan (Y) QRIS BRI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Pengaruh Keamanan (X <sub>2</sub> ) Transaksi Terhadap Keputusan Pengguna (Y) QRIS BRI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Pengaruh Variabel Kepercayaan (Z) Terhadap Keputusan Pengguna (Y) QRIS BRI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kerangka Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Observasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 Kuesioner (Angket).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1.1 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Uji Analisis Jalur (Path Analysis).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4 Interpretasi Analisis Jalur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4.1 Pengaruh Langsung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4.2 Pengaruh Tidak Langsung..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Sejarah Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1 Deskripsi responden berdasarkan Jenis kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.2 Deskripsi responden berdasarkan usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Deskripsi tanggapan responden terhadap variabel penelitian..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan ( $X_1$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan ( $X_2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan ( $Z$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pengguna ( $Y$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Uji Instrumen Kualitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.1 Pengujian Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.2 Pengujian Realibilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6 Analisis Deskriptif Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1.6.1 Hasil Angket Variabel Kemudahan ( $X_1$ )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6.2 Hasil Angket Variabel Keamanan ( $X_2$ )	<b>....Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6.3 Hasil Angket Variabel Kepercayaan ( $Z$ )	<b>..Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6.4 Hasil Angket Variabel Keputusan Pengguna ( $Y$ )	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7 Analisis Regresi dan Hipotesis	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.8 Interpretasi Analisis jalur (path analysis)	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Pengaruh Kemudahan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI ( $Y$ ) Melalui Kepercayaan ( $Z$ )	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Pengaruh Keamanan ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pengguna ( $Y$ ) QRIS BRI Melalui Kepercayaan	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan ( $Z$ ) terhadap Keputusan Pengguna ( $Y$ )	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Indikator Keputusan Pengguna  
Tabel. 2.2 Indikator Kepercayaan  
Tabel. 2.3 Indikator Kemudahan  
Tabel 2.4 Indikator Keamanan  
Tabel 2.5 Hasil Penelitian Terdahulu  
Tabel 2.6 Definisi Operasional  
Tabel 3.1 Skala Likert  
Tabel 3.2 Bobot Nilai Skor  
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin  
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan usia  
Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap variabel Kemudahan ( $X_1$ )  
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap variabel Keamanan ( $X_2$ )  
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap variabel Kepercayaan ( $Z$ )  
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel Keputusan Pengguna ( $Y$ )  
Tabel 4.7 Hasil uji validitas penelitian  
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas  
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas  
Tabel 4.10 Distribusi jumlah *Kemudahan*  
Tabel 4.11 Distribusi jumlah Keamanan  
Tabel 4.12 Distribusi jumlah Kepercayaan  
Tabel 4.13 Distribusi jumlah Keputusan Pengguna QRIS BRI

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
- Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)
- Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas *Kemudahan* ( $X_1$ ) Terhadap Kepercayaan ( $Z$ )
- Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas *Keamanan* ( $X_2$ ) Terhadap Kepercayaan ( $Z$ )
- Gambar 4.3 Grafik Histogram Uji Normalitas Kepercayaan ( $Z$ ) Terhadap Keputusan Pengguna ( $Y$ )
- Gambar 4.4 Uji Penyimpangan Normalitas P-P Plot *Kemudahan* ( $X_1$ ) Terhadap Kepercayaan ( $Z$ )
- Gambar 4.5 Uji Penyimpangan Normalitas P-P Plot *Keamanan* ( $X_2$ ) Terhadap Kepercayaan ( $Z$ )
- Gambar 4.6 Uji Penyimpangan Normalitas P-P Plot Kepercayaan ( $Z$ ) Terhadap Keputusan Pengguna ( $Y$ )
- Gambar 4.7 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas *Kemudahan* ( $X_1$ ) Terhadap Kepercayaan ( $Z$ )
- Gambar 4.8 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas *Keamanan* ( $X_2$ ) Terhadap Kepercayaan ( $Z$ )
- Gambar 4.9 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Kepercayaan ( $Z$ ) Terhadap Keputusan Pengguna ( $Y$ )
- Gambar 4.10 Hubungan langsung (*Direct Effect*)  $X_1$ , dan  $X_2$ , Mempengaruhi  $Z$
- Gambar 4.11 Hubungan Tidak langsung (*Indirect Effect*)  $X_1$ , dan  $X_2$ , Mempengaruhi  $Z$  Melalui  $Y$
- Gambar 4.12 Hubungan klausal *Kemudahan* terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI melalui Kepercayaan
- Gambar 4.13 Hubungan klausal *Keamanan* ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pengguna ( $Y$ ) QRIS BRI melalui Kepercayaan ( $Z$ )

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Valid dan Reliabel
- Lampiran 4 Tabulasi Pengguna Qris Bri Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu
- Lampiran 5 Data Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Olah Data Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi telah membawa inovasi baru pada persaingan di dunia bisnis yang semakin mendorong perusahaan untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif guna menarik dan mempertahankan keputusan pengguna uang elektronik di seluruh dunia. Salah satu inovasi yang dilakukan perusahaan adalah menggunakan Pembayaran non-tunai dengan memanfaatkan uang elektronik mendatangkan peluang baru bagi para *merchant* dimanfaatkan untuk meminimalkan penggunaan transaksi uang tunai. Transaksi secara elektronik memungkinkan terjadinya proses transaksi lebih cepat, dan lebih nyaman dibandingkan dengan transaksi menggunakan *cash*. Tipe alat pembayaran melalui *QR Code* menjadi solusi bagi kebutuhan pengguna QRIS.

Uang elektronik diprakarsai oleh Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 serta No.16/8/PBI/2014 yang mempunyai tujuan untuk mendorong masyarakat untuk pelan-pelan tidak lagi menggunakan uang *cash (less cash society)* di negara ini. Berdasarkan informasi dari Bank Indonesia tahun 2019, *electronic money* mengungguli pembayaran non-tunai dengan transaksi 95, 75 triliun, naik dari 60, 00 triliun dari tahun sebelumnya. *E-money* saat ini meningkat penggunaannya untuk pembayaran non-tunai sebagai dampak dari peningkatan produk alat pembayaran elektronik (Sihaloho et al., 2020).

Di Indonesia, pemerintah berupaya mempromosikan transaksi pembayaran digital, termasuk melalui pengenalan *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS). QRIS adalah singkatan dari *Quick Response Code Indonesian Standard*, yaitu standar pembayaran menggunakan QR Code di Indonesia. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Dapat dilihat melalui berbagai jenis aplikasi yang tersedia di *Handphone*, kemudahan yang didapatkan menjadi penunjang aktivitas manusia termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Metode pembayaran digital diharapkan tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga menjaga keamanan pengguna.

QRIS dapat berfungsi pada semua merchant yang mempunyai *account* di Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Pengguna QRIS BRI dapat bertransaksi dengan *merchant* hanya dengan memindai *QR Code* yang tersedia pada *merchant* dengan menggunakan salah satu aplikasi *e-wallet* yang dimilikinya (sebagai contoh misalnya menggunakan QRIS BRI) tanpa harus menyesuaikan dengan aplikasi yang dimiliki penyedia layanan QRIS di toko karena sistem QRIS ini *running* dalam *Merchant Presented Mode* (MPM). Oleh karena itu transaksi pembayaran akan lebih efisien, mempercepat inklusi keuangan di Indonesia dan para *merchant* akan bergerak kearah digitalisasi pembayaran, yang mana semua itu sangat berperan dalam pertumbuhan ekonomi (Widjanarko, 2019).

Perbedaan *digital payment* sebelum dan sesudah tersedianya QRIS  
(Sumber: [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com))



Pada gambar diatas kita dapat melihat perbedaan yang cukup jelas, sebelum ada *digital payment*, *Merchant* harus memiliki Account di berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) untuk menerima semua pembayaran *QR Code*. Sedangkan *merchant* yang sudah memakai *digital payment*, *merchant* cukup memiliki 1 Account di PJSP untuk dapat menerima semua pembayaran *QR Code*.

Menurut Alistriwahyuni (2019) keputusan untuk menggunakan adalah perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh informasi yang datang dari berbagai sumber, seperti inisiatif pemasaran dan elemen lingkungan dan budaya. Untuk membujuk pengguna agar menggunakan QRIS, *Customer Service* mencoba menyebarkan pengetahuan tentang aplikasi tersebut. Aplikasi, metode distribusi, prosedur, bantuan langsung dan orang adalah cara-cara yang digunakan *Customer Service* untuk membujuk calon pengguna agar membuat keputusan untuk menggunakannya. Memilih untuk menggunakan QRIS BRI berarti memanfaatkan teknologi yang dapat diakses oleh semua kalangan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:225) mengatakan bahwa *Trust is the willingness of a firm to rely on a business partner. It depends on anumber of*

*interpersonal and interorganizational factors, such as the firm's perceived competence, integrity, honesty, and benevolence.* Artinya, kepercayaan adalah kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antarorganisasi, seperti kompetensi perusahaan, integritas, kejujuran, dan kebaikan. Kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital, seperti QRIS BRImo, merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan metode ini. Jika tingkat kepercayaan pengguna semakin tinggi maka akan semakin mudah bagi pengguna untuk memutuskan menggunakan QRIS BRImo.

Menurut Ernawati & Noersanti (2020), Persepsi kemudahan pengguna dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa nyaman menggunakan teknologi tertentu yang mudah dimengerti dan mudah digunakan tanpa memerlukan pelatihan yang rumit untuk pengoperasiannya. Pengalaman pengguna yang positif, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan jaminan keamanan, akan meningkatkan kepercayaan terhadap aplikasi tersebut, sehingga mendorong orang lain untuk menggunakannya.

Menurut Anita sindar RM Sinaga (2020:3), "Keamanan adalah kondisi yang menunjukkan keadaan bebas dari bahaya maupun ancaman. Keamanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dari sebuah sistem informasi". Tingkat keamanan yang tinggi akan membuat pengguna lebih percaya diri akan kemampuan mereka untuk mengelola data pribadi dan melakukan transaksi dengan nyaman. Hal ini penting karena keamanan bisa mencegah, mendeteksi penipuan dalam sistem berbasis informasi yang datanya tidak ada secara fisik.

Sejak lahir, anggota generasi Z telah berurusan dengan inovasi teknologi. Internet dan teknologi bahkan memainkan peran dalam mengasuh mereka. Mereka lahir antara tahun 1995 dan 2012, sehingga terbiasa menggunakan teknologi dan internet. Kehidupan sehari-hari mereka sangat dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi dan internet. Bagi generasi Z, internet dan teknologi merupakan kebutuhan, bukan inovasi seperti yang dipahami oleh generasi lain (Irsyadi et al., 2020). Selain memberdayakan diri mereka sendiri, beberapa generasi Z memanfaatkan teknologi, khususnya ponsel, untuk mengakses aplikasi pembayaran digital.

Kota Bengkulu adalah ibu kota Provinsi Bengkulu, semakin berkembang dengan adopsi QRIS BRI dalam transaksi digital. Pengguna QRIS memudahkan masyarakat dan pelaku usaha untuk melakukan pembayaran secara cepat dan aman hanya dengan memindai kode QR. Ini sangat mendukung toko-toko di daerah ini, meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam bertransaksi. Selain itu, QRIS BRI berkontribusi pada inklusi keuangan, membantu lebih banyak orang mengakses layanan perbankan. Dengan inovasi ini, Bengkulu tidak hanya memperkuat ekonomi lokal tetapi juga mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan era digital yang semakin maju.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna QRIS BRI yang bernama Diva sintia, Wika Ano Perta, Viona Rosalina, Nur Lia Febrianti, Chindi Vionita, dan Andhes pada hari Selasa dan Rabu tanggal 15-16 oktober 2024, selaku pengguna QRIS BRI *Mobile* mereka mengatakan bahwa sebelum menggunakan QRIS BRI *Mobile*, mereka mencari informasi tentang aplikasi BRImo terlebih

dahulu yang memungkinkan pengguna untuk mengakses rekening BRI kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone*, sehingga memudahkan transaksi sehari-hari tanpa harus pergi ke bank. Mereka juga mencari tahu tentang fitur apa saja yang tersedia, contohnya transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pembayaran keuangan lainnya. Serta BRImo juga bisa terintegrasi dengan layanan lain, seperti QRIS untuk metode pembayaran menggunakan kode QR.

Akan tetapi, Kemudahan menggunakan QRIS masih kurang, karena masih banyak toko-toko di Bengkulu yang belum menyediakan metode pembayaran menggunakan scan *barcode*, khususnya pada pembayaran non tunai, hal ini dikarenakan ketidaktahuan dan pemahaman teknologi yang masih lemah. Keamanan yang diberikan aplikasi BRIMO masih kurang, karena pengguna QRIS BRI masih menghadapi masalah keamanan mereka lebih berhati-hati terhadap bahaya yang mungkin terjadi seperti kebocoran informasi dan pencurian digital sehingga belum mempunyai keyakinan yang tinggi tentang keamanan transaksi pada penggunaan pembayaran digital. Kepercayaan pengguna dapat mempengaruhi keputusan pengguna QRIS BRI, karena pengguna takut data pribadi bocor dan takut akan adanya penipuan data. Serta masih banyak pengguna QRIS BRImo yang belum memahami secara jelas mengenai potongan biaya yang mungkin dikenakan saat menggunakan QRIS, sehingga mereka merasa khawatir akan biaya tambahan yang tidak terduga.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas dari hasil observasi dan wawancara, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna**

## **QRIS BRI Di Mediasi Variabel Kepercayaan Pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Banyak pengguna QRIS BRI<sup>Mo</sup> yang mengeluhkan kesulitan dalam proses transaksi, karena banyak toko yang belum menyediakan metode pembayaran menggunakan Kode Barcode.
2. Kepercayaan pengguna dapat mempengaruhi keputusan pengguna QRIS BRI, karena pengguna takut data pribadi bocor dan takut akan adanya penipuan data.
3. Banyak pengguna QRIS BRI<sup>Mo</sup> yang belum memahami jelas mengenai biaya yang mungkin dikenakan saat menggunakan QRIS, sehingga mereka merasa khawatir akan biaya tambahan yang tidak terduga.
4. Masih banyak pengguna QRIS BRI<sup>Mo</sup> yang belum paham tentang QRIS sehingga membuat pengguna merasa keamanan data belum terjamin.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini akan berfokus pada pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepercayaan guna meningkatkan keputusan pengguna QRIS BRI pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kemudahan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
2. Apakah Keamanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
3. Apakah Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
4. Apakah Kemudahan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan?
5. Apakah Keamanan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan?
6. Apakah Kemudahan Berpengaruh Secara Tidak Langsung Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI Di Melalui Variabel Kepercayaan pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
7. Apakah Keamanan Berpengaruh Secara Tidak Langsung Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI Di Melalui Variabel Kepercayaan pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan pengguna QRIS BRI pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?

2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan pengguna QRIS BRI pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pengguna QRIS BRI pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
4. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan terhadap kepercayaan?
5. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepercayaan?
6. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan secara tidak langsung terhadap keputusan pengguna QRIS BRI di melalui variabel kepercayaan pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?
7. Untuk mengetahui pengaruh keamanan secara tidak langsung terhadap keputusan pengguna QRIS BRI di melalui variabel kepercayaan pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi peneliti:** Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ekonomi dan bisnis, khususnya terkait pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap Kepercayaan guna meningkatkan keputusan pengguna QRIS BRI pada generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu.

2. **Bagi Aplikasi:** Memberikan masukan kepada pengembang aplikasi BRImo khususnya tentang fitur QRIS untuk dapat meningkatkan kemudahan dan keamanan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.
3. **Bagi peneliti selanjutnya:** Menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

