

---

## **FINTECH DAN KEPUASAN PELANGGAN: MENGGALI PERAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI QRIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG SARI LAUT MAS JOKO KOTA MAKASSAR**

**Romansyah Sahabuddin<sup>1</sup>, Hery Maulana Arif<sup>2</sup>, Indira Nurfatimah<sup>3</sup>, Rezky Atirah T<sup>4</sup>, Suci Nengsia<sup>5</sup>, Sitti Nuralifah Rahmayani<sup>6</sup>.**

<sup>1-6</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Makassar  
Email: [romansyah@unm.ac.id](mailto:romansyah@unm.ac.id)

---

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas pengaruh teknologi finansial (fintech), khususnya QRIS, terhadap kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko. Masalah yang diangkat adalah bagaimana kemudahan transaksi melalui QRIS dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antara penggunaan QRIS dan kepuasan pelanggan, serta peran kemudahan transaksi sebagai variabel mediasi. Metode yang digunakan adalah survei dengan analisis statistik menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, di mana kemudahan transaksi berperan sebagai mediator yang signifikan. Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya adopsi teknologi finansial dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, yang dapat menjadi strategi efektif bagi UMKM dalam menghadapi era digitalisasi.

**Kata Kunci:** : *Fintech, Kepuasan Pelanggan, QRIS, UMKM, Structural Equation Modeling (SEM)*

---

### **PENDAHULUAN**

Dalam era digitalisasi yang semakin maju, teknologi finansial (fintech) telah menjadi elemen penting yang mengubah cara bisnis beroperasi, termasuk sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah jenis kegiatan ekonomi yang banyak dilakukan oleh masyarakat Indonesia, terutama di Kota Makassar, sebagai sumber penghidupan. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia karena jumlahnya yang jauh lebih banyak dibandingkan industri besar serta kemampuannya untuk menyerap tenaga kerja dalam skala besar, dengan proporsi mencapai 90% dibandingkan usaha besar. Selain itu, UMKM turut mendukung pemerataan pembangunan dan berperan dalam memperkenalkan produk lokal ke pasar internasional.

Salah satu implementasi fintech yang paling terlihat di Indonesia adalah QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), yang memungkinkan pembayaran dilakukan secara cepat dan praktis. Banyak pelaku usaha, termasuk Warung Sari Laut Mas Joko, telah mengadopsi QRIS untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

**FINTECH DAN KEPUASAN PELANGGAN: MENGGALI PERAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI QRIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG SARI LAUT MAS JOKO KOTA MAKASSAR**

*Romansyah Sahabuddin, et al.*

Fenomena ini terjadi seiring dengan perubahan perilaku konsumen yang lebih mengutamakan efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi. QRIS membantu meningkatkan penjualan UMKM dengan menyediakan akses ke basis pelanggan yang lebih luas, termasuk mereka yang tidak memiliki uang tunai atau kartu kredit (Sudyantara & Yuwono, 2023). Pelanggan kini tidak lagi ingin repot membawa uang tunai atau menunggu lama untuk menyelesaikan pembayaran. Arif, H. M. (2023) QRIS hadir sebagai solusi yang mampu mengatasi masalah tersebut, karena hanya dengan menggunakan smartphone, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan aman.

Variabel intervening perlu dimasukkan dalam penelitian ini karena kemudahan transaksi melalui fintech, seperti QRIS, tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, melainkan melalui faktor perantara yang memengaruhi hasil akhir. Sebagaimana dinyatakan oleh Baron dan Kenny (1986), "Sebuah variabel intervening menjelaskan proses atau mekanisme melalui mana variabel independen memengaruhi variabel dependen." Dalam konteks penelitian ini, kemudahan dan keamanan yang diberikan oleh QRIS berfungsi sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara adopsi teknologi fintech dan kepuasan pelanggan. Dengan memasukkan variabel intervening, seperti kemudahan dan keamanan transaksi Arif, H. M. (2023), penelitian dapat lebih komprehensif dalam menjelaskan bagaimana pengaruh fintech, khususnya QRIS, terhadap kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko. Hal ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang mekanisme yang menghubungkan teknologi dan kepuasan pelanggan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berperan dalam proses tersebut.

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, penggunaan software SmartPLS menjadi sangat relevan. SmartPLS adalah software yang dirancang dengan pendekatan nonparametrik, sehingga tidak memerlukan asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk sampel yang relatif kecil. Software ini sangat populer di bidang manajemen karena mampu menyelesaikan masalah yang kompleks tanpa mengharuskan data mengikuti distribusi normal, bahkan dengan ukuran sampel yang kecil. Sebagai contoh, penelitian oleh Henseler et al. (2016) menunjukkan bagaimana SmartPLS efektif dalam menganalisis model struktural dan pengukuran di berbagai disiplin ilmu. Uji model pengukuran menggunakan SmartPLS menghasilkan informasi tentang validitas dan reliabilitas alat ukur, yang dikenal sebagai variabel manifest. Sementara itu, uji model struktural memberikan jawaban atas hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Bagaimana fintech (QRIS) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Warung Mas Joko?, bagaimana kemudahan transaksi melalui QRIS mempengaruhi kepuasan pelanggan?, dan bagaimana kemudahan transaksi melalui QRIS memediasi hubungan antara penggunaan fintech dan kepuasan pelanggan?

## **KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Kajian Pustaka**

Penelitian mengenai pengaruh teknologi finansial (fintech) terhadap kepuasan pelanggan telah berkembang seiring dengan pesatnya adopsi teknologi digital dalam transaksi keuangan. **Fintech**, menurut Schueffel (2021), merujuk pada inovasi teknologi yang memfasilitasi layanan keuangan dengan lebih efisien dan cepat. Arner et al. (2022) menyatakan bahwa fintech mencakup penggunaan big data, AI, dan blockchain, yang

berperan besar dalam mengubah layanan keuangan tradisional. Penelitian oleh Zhao et al. (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran berbasis QR code di China, serupa dengan QRIS di Indonesia, secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama karena kemudahan dan keamanan yang diberikan.

**QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)**, yang diadopsi oleh UMKM termasuk Warung Sari Laut Mas Joko, merupakan salah satu bentuk implementasi fintech yang memungkinkan transaksi digital cepat dan aman. QRIS dirancang untuk mengakomodasi berbagai metode pembayaran digital dalam satu sistem (Saputri, 2020). Penelitian oleh Sudyantara dan Yuwono (2023) menguatkan bahwa adopsi QRIS berperan signifikan dalam meningkatkan penjualan UMKM karena dapat menjangkau lebih banyak konsumen, termasuk mereka yang tidak membawa uang tunai.

**Kepuasan pelanggan** didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan dan kualitas layanan yang diterima. Riyanto (2018) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi jika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan QRIS menjadi variabel yang memediasi hubungan antara fintech dan kepuasan pelanggan.

### Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- **H1:** Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara penggunaan fintech (QRIS) terhadap kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko.
- **H2:** Kemudahan transaksi melalui QRIS memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- **H3:** Kemudahan transaksi melalui QRIS memediasi hubungan antara penggunaan fintech dan kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko

### METODE PENELITIAN

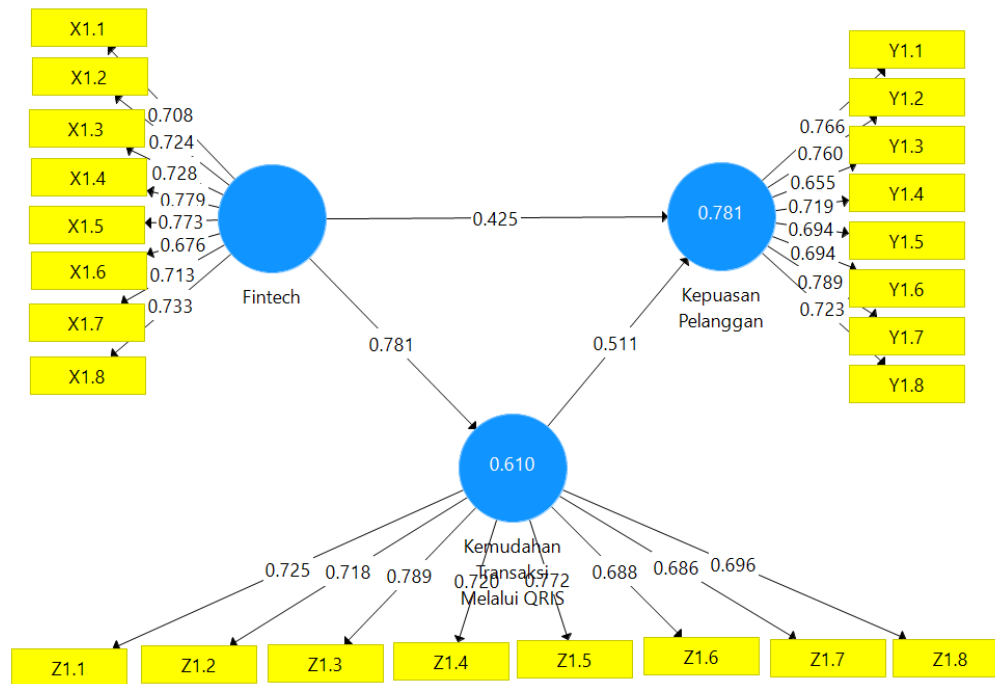
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fintech, khususnya penggunaan QRIS, terhadap kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko Lamongan melalui kemudahan transaksi sebagai variabel intervening. Variabel independen (X) yaitu fintech (QRIS) diukur dengan indikator aksesibilitas layanan, efisiensi biaya, kecepatan transaksi, inovasi produk, volume transaksi, investasi, penerimaan pasar, dan keamanan. Variabel intervening (Z) meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, aksesibilitas, informasi, pengalaman pengguna, loyalitas, dan fleksibilitas. Sementara itu, variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan indikator kualitas layanan, responsivitas, nilai untuk uang, tingkat pengulangan transaksi, aksesibilitas, kecepatan, kenyamanan, dan dukungan layanan. Populasi penelitian adalah konsumen yang menggunakan QRIS dengan ukuran sampel 151 responden, ditentukan melalui rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan Smart PLS versi 3.0, mencakup analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, pengujian model, serta uji hipotesis untuk menilai pengaruh langsung dan mediasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

**FINTECH DAN KEPUASAN PELANGGAN: MENGGALI PERAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI QRIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG SARI LAUT MAS JOKO KOTA MAKASSAR**

Romansyah Sahabuddin, et al.

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model)**



Gambar 1 Outer Model

Outer model mendefinisikan konstruk atau variabel laten. Model ini menggambarkan hubungan antara indikator dengan variabel latennya (Hair et al., 2019). Evaluasi validitas outer model yang memakai indikator refleksi dievaluasi dengan menggunakan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability (crocnbach's alpha)* yang digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas instrument.

**Hasil Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity Test Result*)**

Tahap pertama pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa variabel laten (unobserved variable) dapat diukur melalui variabel yang teramati (observed variable) dengan menggunakan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA) atau analisis faktor. Berdasarkan pandangan Hair, suatu indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai faktor loading di atas 0,50.

bahwa nilai outer loading indikator variabel *fintech*, kepuasan pelanggan, dan kemudahan transaksi melalui QRIS sudah memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,50 dan sudah dikatakan bahwa semua indikator dikatakan valid.

**Hasil Uji Validitas Diskriminan (*Diskriminan Validity Test Result*)**

Berdasarkan hasil uji cross-loading setiap indikator terhadap variabel latennya lebih besar dibandingkan dengan variabel laten lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen atau kuesioner yang dirancang telah memenuhi validitas diskriminan yang baik menurut pendekatan cross-loading.

**Uji Reliabilitas**

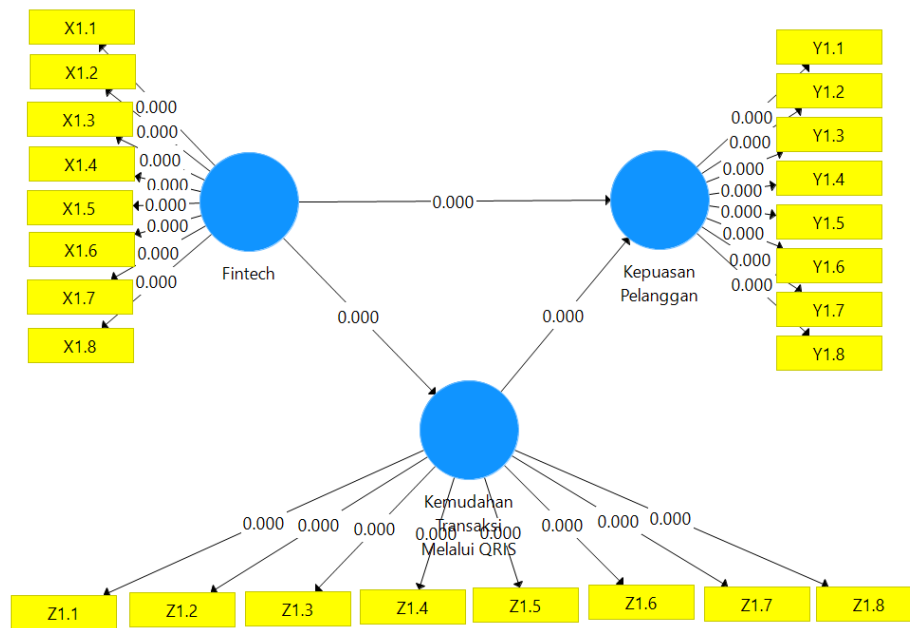
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Fintech	0.875	0.876	0.901	0.533
Kemudahan Transaksi Melalui QRIS	0.871	0.873	0.898	0.526
Kepuasan Pelanggan	0.871	0.875	0.899	0.527

Tabel 2 di atas menampilkan nilai composite reliability untuk variabel fintech, kepuasan pelanggan, dan kemudahan transaksi melalui QRIS. Berdasarkan tabel tersebut, setiap variabel memiliki nilai composite reliability yang lebih dari 0,7. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa model penelitian sudah memenuhi kriteria composite reliability.

Selain itu, tabel tersebut juga menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha untuk setiap variabel melebihi 0,7, yang berarti model penelitian telah memenuhi kriteria cronbach's alpha. Secara keseluruhan, model ini memenuhi syarat untuk Composite Reliability dan Cronbach's Alpha, sehingga dapat disimpulkan bahwa model tersebut memenuhi kriteria reliabilitas.

**Hasil Pengujian Inner Model**



Gambar 2 Inner Model

Model ini menggambarkan spesifikasi hubungan antara variabel laten, yang dikenal sebagai inner relation. Pengujian ini bertujuan untuk menganalisis jenis dan besarnya pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen.

Goodness of Fit Model – Normed Fit Index (NIF)

Tabel 3 Hasil Goodness of Fit Model

**FINTECH DAN KEPUASAN PELANGGAN: MENGGALI PERAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI QRIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG SARI LAUT MAS JOKO KOTA MAKASSAR**

Romansyah Sahabuddin, et al.

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.065	0.065
d_ ULS	1.278	1.278
d_ G	0.59	0.59
Chi-Square	456.28	456.28
NFI	0.781	0.781

NFI merupakan salah satu ukuran fit pertama yang diusulkan dalam literatur SEM untuk menemukan kesalahan spesifikasi fundamental dalam model. Kesalahan spesifikasi ini menunjukkan area penting di mana modifikasi model harus dilakukan. Hasil pengukuran NFI ditunjukkan pada Tabel 3 NFI menghasilkan nilai antara 0 dan 1. Semakin dekat NFI ke 1, semakin baik kecocokannya (Bentler & Bonett, 1980; Lohmöller & Lohmöller, 1989; [www.smartpls.com](http://www.smartpls.com)).

F Square

Tabel 4 Hasil F Square

	F-Square	Interpretasi
Fintech --> Kepuasan Pelanggan	0.322	Sedang
Fintech --> Kemudahan Transaksi Melalui QRIS	1.563	Kuat
Kemudahan Transaksi Melalui QRIS --> Kepuasan Pelanggan	0.467	Kuat

Nilai *effect sizes* menunjukkan seberapa besar kontribusi dari setiap variabel laten terhadap variabel teramati. F Square effect size ditunjukkan pada Tabel 4 Pengujian F Square. Nilai F Square 0,02 dianggap kecil, 0,15 sedang, dan 0,35 besar. Nilai kurang dari 0,02 bisa diabaikan atau dianggap tidak ada efek (Hair et al., 2018).

R Square

Tabel 5 Hasil R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kemudahan Transaksi Melalui QRIS	0.61	0.607
Kepuasan Pelanggan	0.781	0.778

Evaluasi inner model dilakukan dengan mengacu pada Koefisien Determinasi, yang digunakan untuk menilai sejauh mana model mampu menjelaskan variansi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1, semakin baik model dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> ini menggambarkan proporsi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang dihipotesiskan dalam model.

Berdasarkan Tabel 5, hubungan antar konstruk dapat dilihat dari nilai R-square sebagai berikut :

- Nilai R-squared untuk kepuasan pelanggan adalah 0,781, yang berarti 78,1% variabilitas kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor fintech dan kemudahan transaksi melalui QRIS, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

- Nilai R-squared untuk kemudahan transaksi melalui QRIS sebesar 0,61, menunjukkan bahwa 61% variabilitas kemudahan transaksi melalui QRIS dijelaskan oleh fintech, dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengujian Path coefficients antar konstruk ditunjukkan pada Tabel 6 untuk melihat signifikansi dan kekuatan pengaruh serta untuk menguji hipotesis.

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Fintech -> Kemudahan Transaksi Melalui QRIS	0.781	0.78	0.053	14.751	0.000
Fintech -> Kepuasan Pelanggan	0.425	0.435	0.104	4.096	0.000
Kemudahan Transaksi Melalui QRIS -> Kepuasan Pelanggan	0.511	0.502	0.103	4.963	0.000

*Path coefficient fintech* → kemudahan transaksi melalui QRIS adalah sebesar 0,781 yang diperoleh dari perhitungan menggunakan *standardized variables*. Ini berarti bahwa dalam analisis linier, setiap peningkatan 1 *standard deviation pada variabel fintech* akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,781 *standard deviation pada kemudahan transaksi melalui QRIS*. Dengan nilai P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fintech dan kemudahan transaksi melalui QRIS.

*Path coefficient fintech* → kepuasan pelanggan sebesar 0,425, yang dihitung berdasarkan *standardized variables*, menunjukkan bahwa dalam analisis linear peningkatan 1 *standard deviation variation dalam fintech* akan menyebabkan peningkatan 0,425 *standard deviation variation pada kepuasan pelanggan*. Dengan P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa fintech memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

*Path coefficient kemudahan transaksi melalui QRIS* → kepuasan pelanggan sebesar 0,511, yang diperoleh dari perhitungan dengan *standardized variables*, menunjukkan bahwa dalam analisis linier, peningkatan 1 *standard deviation dalam kemudahan transaksi melalui QRIS* akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,511 *standard deviation pada kepuasan pelanggan*. Dengan P-value sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi melalui QRIS memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**FINTECH DAN KEPUASAN PELANGGAN: MENGGALI PERAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI QRIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG SARI LAUT MAS JOKO KOTA MAKASSAR**

Romansyah Sahabuddin, et al.

Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Pengujian Path coefficients antar konstruk ditunjukkan pada Tabel 9 untuk melihat signifikansi dan kekuatan pengaruh serta untuk menguji hipotesis.

Tabel 7 Hasil Uji Mediasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Fintech -> Kemudahan Transaksi Melalui QRIS -> Kepuasan Pelanggan	0.399	0.391	0.081	4.91	0.000

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil, Nilai P-value *fintech* → kemudahan transaksi QRIS → kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka terdapat pengaruh positif secara signifikan antara *fintech* terhadap kepuasan pelanggan melalui kemudahan transaksi QRIS.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Fintech (QRIS) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Analisis Path menunjukkan bahwa hubungan antara fintech dan kemudahan transaksi melalui QRIS sangat positif, di mana peningkatan dalam fintech berkontribusi signifikan terhadap kemudahan transaksi. P-value yang sangat rendah mengindikasikan bahwa pengaruh fintech terhadap kemudahan transaksi adalah signifikan. Selain itu, hubungan antara fintech dan kepuasan pelanggan juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, dengan hasil yang menunjukkan bahwa peningkatan dalam fintech berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, penerapan QRIS di Warung Sari Laut Mas Joko terbukti meningkatkan efisiensi transaksi dan memberikan dampak positif terhadap kenyamanan pelanggan. Transaksi menjadi lebih cepat dan efisien, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Fintech, seperti yang dijelaskan oleh Schueffel (2021), merupakan inovasi teknologi yang bertujuan untuk mempercepat dan meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan, termasuk dalam hal pembayaran digital menggunakan QRIS. Pandangan ini didukung oleh Arner, SK Rahayu, WA Astuti (2022), yang menekankan bahwa fintech memainkan peran penting dalam mentransformasi layanan keuangan tradisional menjadi lebih cepat dan efisien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zhao, Zhang, & Wang (2019) juga mendukung temuan ini. Mereka menemukan bahwa sistem pembayaran berbasis QR di China secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal yang sama terbukti dalam penelitian ini, di mana penggunaan teknologi QRIS memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko. Hasil ini mendukung hipotesis H1 yang menyatakan bahwa fintech berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kemudahan Transaksi melalui QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan**

Analisis Path menunjukkan bahwa kemudahan transaksi melalui QRIS memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. P-value yang sangat rendah menegaskan bahwa peningkatan dalam kemudahan transaksi melalui QRIS secara substansial meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kemudahan transaksi yang ditawarkan QRIS, terutama dalam hal kecepatan dan keamanan, terbukti menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih puas karena proses pembayaran yang lebih cepat dan aman dibandingkan metode konvensional. Menurut Riyanto (2018), kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan kinerja layanan dengan harapan pelanggan. Penelitian terdahulu oleh Gai, Qiu, & Sun (2021) mendukung temuan ini, dengan menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi pembayaran digital berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis H2 yang menyatakan bahwa kemudahan transaksi melalui QRIS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko dapat diterima.

### **Peran Kemudahan Transaksi sebagai Variabel Mediasi antara Fintech dan Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 semuanya terbukti benar. Fintech (QRIS) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, di mana kemudahan transaksi memainkan peran penting dalam memediasi hubungan ini. Penelitian ini menegaskan pentingnya kemudahan dan kecepatan transaksi sebagai faktor kunci yang meningkatkan dampak fintech terhadap kepuasan pelanggan di era digital.

Kemudahan transaksi tidak hanya memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, tetapi juga memainkan peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara fintech dan kepuasan pelanggan. Teori ini mengemukakan bahwa tidak semua pengaruh fintech terjadi secara langsung, melainkan melalui faktor perantara seperti kemudahan dan keamanan transaksi. Dalam penelitian ini, kemudahan transaksi melalui QRIS terbukti menjadi variabel mediasi yang signifikan.

kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan kinerja layanan dengan harapan pelanggan. juga menemukan bahwa kemudahan dan kecepatan transaksi digital berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara fintech dan kepuasan pelanggan. Hasil uji mediasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi QRIS memperkuat dampak fintech terhadap kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko. Oleh karena itu, hipotesis H3 dapat diterima, dengan kemudahan transaksi terbukti memperkuat hubungan antara fintech dan kepuasan pelanggan.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fintech, khususnya melalui sistem pembayaran QRIS, secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan di Warung Sari Laut Mas Joko. Analisis Path mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh QRIS berperan penting sebagai mediator dalam hubungan antara fintech dan kepuasan pelanggan, di mana kecepatan dan keamanan transaksi menjadi faktor kunci. Dengan demikian, peningkatan dalam layanan fintech tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, tetapi juga melalui kemudahan transaksi, yang menegaskan pentingnya inovasi teknologi dalam meningkatkan pengalaman pelanggan di era digital.

**FINTECH DAN KEPUASAN PELANGGAN: MENGGALI PERAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI QRIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG SARI LAUT MAS JOKO KOTA MAKASSAR**

Romansyah Sahabuddin, et al.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arif, H. M., P, A. A., A, N. J., A, H. N., & Ray, A. (2023). Analisis Citra Merek Pada Produk Es Teh Cabang Maros . *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2173–2184. Retrieved from <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5014>
- Arif, H. M. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru (Studi Pada Magister Sains Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin)= *Marketing Strategy Analysis In Increasing New Student Admission Number (Study In Master Of Science Management Hasanuddin University) (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)*.
- Arner, D., Buckley, R., Charamba, K., Sergeev, A., & Zetsche, D. (2022). Governing FinTech 4.0: BigTech, platform finance, and sustainable development. *Fordham J. Corp. & Fin. L.*, 27, 1.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588.
- Inzaghi, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Payment: Memperluas Model Meta-Utaut Dengan Faktor Personal Innovativeness, Anxiety, Trust, Grievance Redressal.
- Lohmöller, J. B., & Lohmöller, J. B. (1989). Predictive vs. structural modeling: Pls vs. ml. *Latent variable path modeling with partial least squares*, 199-226.
- Matthews, L., Hair, J. O. E., & Matthews, R. (2018). Hnseler at al., (2016). PLS-SEM: The holy grail for advanced analysis. *Marketing Management Journal*, 28(1).
- Matthews, L., Hair, J. O. E., & Matthews, R. (2018). PLS-SEM: The holy grail for advanced analysis. *Marketing Management Journal*, 28(1).
- Riyanto, S. (2018). Analisis pengaruh lingkungan internal dan eksternal terhadap keunggulan bersaing dan kinerja usaha kecil menengah (UKM) di Madiun. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 5(3).
- Saputri, O. B. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 17(2), 237-247.
- Schueffel, P. (2021). Defi: Decentralized finance-an introduction and overview. *Journal of Innovation Management*, 9(3), I-XI.
- Sudyantara, S. C., & Yuwono, A. (2023). Mengelola penggunaan QRIS dan QRcode dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM. *Insight Management Journal*, 3(3), 252-258.
- Widowati, N., & Khusaini, M. (2022). Adopsi Pembayaran Digital Qris Pada Umkm Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Journal of Development Economic and Social Studies*, 1(2), 325-347.
- Zhu, X. W., Liu, K. Q., Wang, P. Y., Liu, J. Q., Chen, J. Y., Xu, X. J., ... & Zheng, H. F. (2021). Cohort profile: the Westlake BioBank for Chinese (WBBC) pilot project. *BMJ open*, 11(6), e045564.