

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna QRIS Menggunakan *Customer Satisfaction Index* pada Alfamart Kramat Jati Jakarta Timur

Wahyu Ariyanti¹, Aris Hidayat²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Jl. Kramat Raya No. 98, Jakarta Pusat, Indonesia

Email: wahyuariyanti828@gmail.com¹, aris.aay@bsi.ac.id²

Submit:
09-10-2026

Revisi:
10-10-2026

Terima
10-10-2026

Terbit Online:
15-10-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan konsumen pengguna Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pembayaran di Alfamart Kramat Jati, Jakarta Timur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan 100 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Perhitungan awal kebutuhan sampel menggunakan rumus Lemeshow. Kuesioner skala lima poin memuat 15 atribut dalam dimensi konten, ketepatan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dianalisis menggunakan korelasi butir, Cronbach's alpha, serta *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI sebesar 82,31% termasuk kategori sangat puas berdasarkan kriteria penelitian. Atribut penggunaan QRIS dalam keadaan terdesak memiliki skor kepentingan dan kinerja tertinggi, sedangkan kejelasan informasi memiliki skor kinerja terendah. Hasil merupakan indeks agregat dalam sampel, bukan persentase responden yang sangat puas. Temuan mendukung evaluasi informasi pembayaran dan pengalaman transaksi pada gerai yang diteliti.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index*, kepuasan konsumen, pembayaran digital, QRIS

ABSTRACT

Abstract - This study evaluates consumer satisfaction with the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) using importance and performance ratings at Alfamart Kramat Jati, East Jakarta. A descriptive quantitative survey involved 100 respondents selected through accidental sampling. The initial sample requirement was calculated using the Lemeshow formula. A five-point questionnaire assessed 15 attributes covering content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Analysis included item correlations, Cronbach's alpha, and the Customer Satisfaction Index (CSI). The CSI was 82.31%, classified as very satisfied under the study's criteria. Using QRIS in urgent situations received the highest importance and performance ratings, while information clarity received the lowest performance rating. The result is an aggregate weighted index within the sample rather than the percentage of very satisfied respondents. These findings support an evaluation of payment information and transaction experience at the studied outlet.

Keywords: consumer satisfaction, Customer Satisfaction Index, digital payment, QRIS

1. PENDAHULUAN

Pembayaran digital merupakan bagian dari pengalaman layanan konsumen di minimarket. QRIS memungkinkan penerimaan pembayaran melalui aplikasi penyedia jasa pembayaran yang mendukung standar tersebut. Hairani et al. (2024) membahas penggunaan QRIS dalam kaitannya dengan efektivitas dan efisiensi pembayaran UMKM. Namun, manfaat teknologi perlu dibedakan dari penilaian konsumen atas informasi, ketepatan, tampilan, kemudahan, dan waktu transaksi yang mereka alami.

Pada gerai minimarket, penilaian keseluruhan yang baik belum memastikan semua atribut pembayaran dinilai sama baiknya. Informasi yang kurang jelas atau pengalaman transaksi yang berbeda antarpengguna dapat menjadi bahan evaluasi. Penelitian ini berfokus pada pengukuran persepsi konsumen di Alfamart Kramat Jati; penelitian tidak mengukur tingkat adopsi QRIS nasional atau membandingkan transaksi QRIS dengan uang tunai secara eksperimental.

Permasalahan penelitian adalah belum tersajinya penilaian kepuasan agregat dan kepentingan



relatif 15 atribut pembayaran QRIS pada sampel konsumen gerai yang diteliti. Penelitian bertujuan mengidentifikasi atribut yang dinilai penting serta mengukur indeks kepuasan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Cakupannya dibatasi pada Alfamart Kramat Jati, Jakarta Timur.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi atas pengalaman yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya (Rifa'i, 2023). Dalam penelitian ini, kepentingan menunjukkan bobot relatif atribut menurut responden, sedangkan kinerja menunjukkan penilaian terhadap pengalaman layanan. Skor kepentingan tidak dengan sendirinya merupakan ukuran harapan yang identik dengan skor kepuasan.

Instrumen penelitian menggunakan lima dimensi yang tercantum dalam tabel pengujian instrumen pada skripsi sumber: konten (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Masing-masing dimensi memuat tiga butir. Dimensi tersebut menjadi dasar pelaporan atribut, bukan variabel penyebab dalam model regresi. Karakteristik UNGGUL dan dimensi kualitas pelayanan umum tidak diperlakukan sebagai dimensi instrumen yang berbeda dalam analisis.

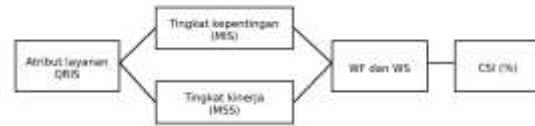
CSI menggabungkan skor kinerja dengan bobot kepentingan untuk memperoleh indeks keseluruhan. Sadika et al. (2023) menggunakan CSI dalam evaluasi pelayanan Pelabuhan Manado, sedangkan Setiawan et al. (2022) menggabungkannya dengan Importance Performance Analysis (IPA). CSI dan IPA merupakan teknik yang berbeda: CSI menghasilkan indeks agregat, sedangkan IPA dapat digunakan untuk memetakan atribut. Penelitian ini hanya menghitung CSI.

Penelitian Terdahulu dan Kerangka Konseptual

1. Alfatih dan Widyaningsih (2024) melaporkan CSI sebesar 82,4% pada konsumen ketan susu. Pengujian black box dalam studi tersebut berkaitan dengan fungsi aplikasi, sehingga tidak disamakan dengan uji validitas butir kuesioner.
2. Sadika et al. (2023) memperoleh CSI sebesar 77,6% pada pengguna jasa Pelabuhan Manado dan menunjukkan bahwa indeks agregat perlu dibaca bersama atribut layanan yang memerlukan perbaikan.
3. Karima et al. (2022) memperoleh CSI sebesar 36,12% pada Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. Perbedaan nilai antarpelitian perlu dipahami dengan mempertimbangkan objek, instrumen, sampel, dan kriteria interpretasinya.
4. Arista et al. (2025) menggunakan CSI dan IPA pada produk Mochi Crackers untuk mengukur kepuasan dan mengevaluasi atribut produk. Penelitian ini menerapkan pengukuran kepentingan dan kinerja pada konteks pembayaran QRIS di satu gerai minimarket.

Kontribusinya berupa evaluasi pada konteks tersebut, bukan klaim kebaruan metode.

Kerangka pengukuran menempatkan 15 atribut sebagai dasar dua penilaian responden, yaitu kepentingan dan kinerja. Skor diolah menjadi Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factor (WF), dan Weight Score (WS), kemudian digabungkan menjadi CSI. Karena tujuannya deskriptif, penelitian tidak mengajukan hipotesis pengaruh.



Gambar 1. Kerangka pengukuran kepuasan pengguna QRIS. Sumber: disusun berdasarkan rancangan penelitian, 2026.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif di Alfamart Jalan RS Polri No. 1, Kramat Jati, Jakarta Timur, pada April–Juni 2026. Populasi sasaran adalah konsumen pengguna QRIS pada gerai tersebut, dengan jumlah yang tidak diketahui. Perhitungan awal menggunakan $n = Z^2 p(1-p)/d^2$, dengan $Z = 1,96$, $p = 0,50$, dan $d = 0,10$, menghasilkan 96,04; jumlah responden yang dianalisis adalah 100. Responden dipilih melalui accidental sampling, yaitu konsumen yang ditemui, pernah menggunakan QRIS untuk bertransaksi, dan bersedia menjawab kuesioner. Rumus ini digunakan sebagai acuan awal jumlah sampel; nilai d tidak merupakan jaminan margin kesalahan 10% karena pemilihan responden tidak dilakukan secara probabilistik. Jadwal perekrutan, jumlah penolakan, dan pemeriksaan respons ganda tidak dirinci dalam sumber, sehingga keterwakilan sampel perlu ditafsirkan secara terbatas.

Kuesioner menggunakan skala lima poin: kepentingan dinilai dari tidak penting (1) sampai sangat penting (5), sedangkan kinerja dinilai dari tidak baik (1) sampai sangat baik (5). Kelima dimensi masing-masing memiliki tiga atribut. Nama ringkas atribut pada Tabel 2 disusun dari pernyataan pada tabel tanggapan responden dalam skripsi. Sumber adaptasi setiap butir tidak dijelaskan secara lengkap, sehingga validitas isi instrumen belum dapat dipastikan hanya dari hasil korelasi butir.

Uji validitas dalam sumber membandingkan korelasi Pearson terhadap r tabel 0,194 pada taraf 5%; jenis korelasi terkoreksi atau tidak terkoreksi tidak dijelaskan. Reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's alpha dengan ambang 0,60 yang dipakai dalam skripsi. Analisis CSI dihitung sebagai $MIS_i = \text{jumlah skor kepentingan atribut } i/n$; $MSS_i = \text{jumlah skor kinerja atribut } i/n$; $WF_i = MIS_i/\text{jumlah seluruh } MIS \times 100$; $WS_i = WF_i \times MSS_i$; dan $CSI (\%) = \text{jumlah}$

WS/5. WF pada pelaporan ini menggunakan satuan persen dan perhitungan memakai bobot sebelum pembulatan. MSS merupakan rata-rata skor kinerja yang digunakan sebagai pendekatan penilaian kepuasan dalam CSI, bukan persentase responden puas.

Kategori CSI menggunakan kriteria operasional yang dicantumkan dalam skripsi. Batas interval pada artikel diperjelas menjadi 0–34; lebih dari 34–50; lebih dari 50–65; lebih dari 65–80; dan lebih dari 80–100 persen. Penggunaan kategori tidak mengubah angka CSI atau klasifikasi hasil 82,31%. Penelitian tidak melakukan regresi, uji t, atau uji F karena tidak menguji model hubungan antarvariabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 100 responden terdiri atas 61 perempuan (61%) dan 39 laki-laki (39%). Karakteristik responden digunakan untuk menggambarkan sampel dan tidak diuji sebagai faktor penyebab kepuasan. Hasil pengukuran berlaku pada responden yang diamati.

Tabel 1. Ringkasan uji validitas dan reliabilitas

Instrumen	Jumlah butir	Rentang r-hitung	r-tabel	Cronbach α	Kesimpulan
Kepentingan	15	0,693–0,819	0,194	0,952	Valid dan reliabel
Kinerja	15	0,318–0,631	0,194	0,670	Valid dan reliabel

Sumber: (olah data, , 2026)

Seluruh butir memiliki r hitung lebih besar daripada 0,194. Alpha kepentingan sebesar 0,952 dan alpha kinerja sebesar 0,670 memenuhi ambang 0,60 yang digunakan pada penelitian. Namun, kedua ukuran ini belum membuktikan validitas isi atau struktur lima dimensi. Reliabilitas skala kinerja juga perlu dibaca sesuai konteks pengukuran dan tidak dinyatakan sangat tinggi.

Tabel 2. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Atribut	MIS	WF (%)	MS S	WS
1. Sistem berfungsi baik	3,84	6,63	4,09	27,11
2. Kapasitas transaksi	3,68	6,35	4,19	26,62
3. Kejelasan informasi	3,82	6,59	3,84	25,32

Atribut	MIS	WF (%)	MS S	WS
4. Ketepatan transaksi	3,80	6,56	3,95	25,91
5. Jarang terjadi kesalahan	3,95	6,82	3,90	26,59
6. Ketelitian nominal	3,85	6,65	4,11	27,31
7. Tampilan sederhana	3,92	6,77	4,26	28,83
8. Tampilan menarik	3,81	6,58	3,96	26,04
9. Tampilan tidak rumit	3,80	6,56	4,16	27,29
10. Kemudahan dibanding tunai	3,90	6,73	4,12	27,74
11. Penggunaan lintas usia	3,91	6,75	4,18	28,21
12. Keterhubungan dompet digital	3,89	6,72	4,22	28,34
13. Waktu transaksi singkat	3,87	6,68	4,12	27,52
14. Kecepatan dan penghematan waktu	3,93	6,78	4,27	28,97
15. Penggunaan saat terdesak	3,96	6,84	4,35	29,74
Total	57,93	100,00	61,72	411,54

Sumber: (tanggapan responden, 2026)

Nama atribut diringkas tanpa mengubah urutan butir. WF tercetak berjumlah 100,01% akibat pembulatan; bobot sebelum pembulatan berjumlah 100%. WS dihitung menggunakan bobot sebelum pembulatan.

Dimensi konten mencakup butir 1–3, ketepatan butir 4–6, bentuk butir 7–9, kemudahan penggunaan butir 10–12, dan ketepatan waktu butir 13–15, mengikuti pengelompokan instrumen dalam skripsi. Jumlah MIS sebesar 57,93 dan MSS sebesar 61,72. Total WS sebesar 411,54 menghasilkan CSI = $411,54/5 = 82,308\%$, dibulatkan menjadi 82,31%.

Tabel 3. Kategori penilaian CSI

Rentang CSI (%)	Kategori
$0 \leq \text{CSI} \leq 34$	Tidak Puas
$34 < \text{CSI} \leq 50$	Kurang Puas
$50 < \text{CSI} \leq 65$	Cukup Puas
$65 < \text{CSI} \leq 80$	Puas

Rentang CSI (%)	Kategori
$80 < \text{CSI} \leq 100$	Sangat Puas

Sumber: (olah penulis, 2026)

Kriteria operasional dalam skripsi Wahyu Ariyanti, 2026; notasi batas interval diperjelas agar tidak tumpang tindih dan mencakup nilai desimal. Kategori ini merupakan kriteria yang digunakan dalam penelitian, bukan batas universal CSI. Nilai 82,31% berada pada kategori sangat puas.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna QRIS Alfamart Kramat Jati

Nilai CSI sebesar 82,31% menunjukkan bahwa indeks agregat berbobot pada sampel berada dalam kategori sangat puas. Nilai ini tidak berarti 82,31% responden menyatakan sangat puas, dan tidak membuktikan QRIS menyebabkan kenaikan kepuasan atau penjualan. Evaluasi atribut tetap diperlukan meskipun indeks keseluruhan tinggi.

Kejelasan informasi (butir 3) memiliki MSS terendah, yaitu 3,84. Apabila dinormalisasi terhadap skala maksimum lima, nilainya menjadi $3,84/5 \times 100 = 76,8\%$. Angka tersebut adalah skor kinerja ternormalisasi atribut, bukan CSI keseluruhan. Atribut ini dapat menjadi bahan evaluasi informasi pembayaran dan petunjuk transaksi. Penelitian tidak mengukur literasi digital atau menguji pengaruh usia, sehingga penyebab skor yang relatif rendah tidak dapat dipastikan.

Penggunaan QRIS dalam keadaan terdesak (butir 15) memiliki MIS tertinggi sebesar 3,96 dan MSS tertinggi sebesar 4,35. Skor kinerja ternormalisasinya adalah 87,0%. Untuk dimensi ketepatan waktu, butir 13–15 memiliki rata-rata MIS sebesar 3,92 dan rata-rata MSS sekitar 4,25, paling tinggi dibandingkan rata-rata dimensi lainnya berdasarkan tabel. Pernyataan bahwa waktu transaksi yang singkat merupakan atribut terendah secara keseluruhan tidak didukung data; MSS butir 13 sebesar 4,12 lebih tinggi daripada MSS kejelasan informasi.

Hasil penelitian memberikan evaluasi terhadap pengalaman pembayaran pada gerai yang diamati. Kajian Hairani et al. (2024) menjadi konteks manfaat pembayaran QRIS, sedangkan Sadika et al. (2023) dan Setiawan et al. (2022) menjadi pembandingan penggunaan indeks berbobot. Kesamaan penggunaan CSI tidak membuat nilai antarobjek dapat dibandingkan sebagai ukuran mutu yang identik karena atribut, sampel, dan kategori dapat berbeda.

Skor kinerja lebih rendah dapat digunakan sebagai titik awal evaluasi, tetapi belum cukup untuk menetapkan prioritas perbaikan secara formal seperti dalam IPA. Pengelola dapat meninjau kejelasan informasi dan mempertahankan pengalaman transaksi yang dinilai cepat. Penelitian lanjutan dapat

menambahkan IPA jika ingin memetakan prioritas berdasarkan kepentingan dan kinerja.

Keterbatasan penelitian mencakup satu gerai, accidental sampling, belum lengkapnya sumber adaptasi butir, dan pengukuran kinerja sebagai pendekatan kepuasan. Sebagian pernyataan juga menilai persepsi manfaat atau preferensi penggunaan, bukan kepuasan secara langsung. Dengan demikian, interpretasi CSI mengikuti definisi operasional instrumen yang digunakan dan perlu dikembangkan melalui pengujian isi serta struktur instrumen.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian terhadap 100 responden pengguna QRIS di Alfamart Kramat Jati menghasilkan CSI sebesar 82,31%, termasuk kategori sangat puas berdasarkan kriteria operasional penelitian. Penggunaan QRIS dalam keadaan terdesak memiliki skor kepentingan dan kinerja tertinggi, sedangkan kejelasan informasi memiliki skor kinerja terendah. Kesimpulan merupakan penilaian agregat dalam sampel dan tidak dapat digeneralisasikan otomatis ke seluruh konsumen minimarket Jakarta Timur.

4.2 Saran

1. Pengelola gerai disarankan mengevaluasi kejelasan informasi pembayaran dan mempertahankan kemudahan serta waktu transaksi yang dinilai baik. Rekomendasi ini merupakan bahan evaluasi layanan dan belum merupakan bukti bahwa tindakan tertentu akan meningkatkan kepuasan.
2. Penelitian berikutnya dapat melibatkan beberapa gerai, menggunakan kerangka sampel konsumen yang lebih jelas, memverifikasi sumber dan isi butir, serta menguji struktur instrumen. IPA dapat ditambahkan untuk memetakan prioritas perbaikan; data transaksi atau observasi proses diperlukan jika ingin menilai kinerja pembayaran secara objektif.

REFERENSI

- Alfatih, M. P. N., & Widyaningsih, T. W. (2024). Mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan)*, 8(1), 52–58. <https://jurnal.tau.ac.id/index.php/siskom-kb/article/view/722>

- Arista, I. N., Rustilawati, S., Pangestu, M. H., Rukasah, W., Lestari, D., & Husyairi, K. A. (2025). Analisis keinginan dan kepuasan konsumen terhadap produk inovasi Mochi Crackers dengan menggunakan pendekatan CSI dan IPA. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.61132/rimba.v3i1.1404>
- Hairani, F., Damanik, R., Budhi, A. F., Pristiwanda, D., Rizki L, A. P., & Nasution, D. P. (2024). Pengaruh penggunaan QRIS untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pembayaran UMKM di Medan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 166–171. <https://doi.org/10.62017/jemb.v1i3.826>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94–102. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61. <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran kepuasan konsumen menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://jurnal-tmit.com/index.php/home/article/view/62>