

The Effect of Digital Payment QR Code Implementation and Digital Service Knowledge on Consumer Satisfaction of MyPertamina Application Users (Case Study: SPBU Pertamina 54,691,03)

Qurrotul A'yun¹, Octaviana Arisinta²

STKIP PGRI Bangkalan^{1,2}

*E-mail: qurrotulayun453@gmail.com

Abstract

Digital transformation has experienced rapid advancement, particularly in payment processes and increasingly sophisticated data storage systems. This development is not only limited to the information technology sector, but has also expanded to various other sectors, including the energy sector such as subsidized fuel distribution. This study aims to determine the influence of QR code implementation, digital payment, digital service knowledge, and service quality on consumer satisfaction among users of the MyPertamina application at SPBU Pertamina 54.691.03. This research employed a non-probability sampling technique with purposive sampling and involved 55 respondents who use the MyPertamina application. Data were collected through online and offline questionnaires, then analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS version 21. The results show that QR code implementation, digital payment, digital service knowledge, and service quality have a significant influence both partially and simultaneously on consumer satisfaction among MyPertamina application users at SPBU Pertamina 54.691.03. With a coefficient of determination (R^2) value of 0.861, it is evident that these four variables explain 86.1% of the variation in consumer satisfaction, while the remaining 13.9% is influenced by other factors not included in this study. These findings indicate that technological transformation, accompanied by enhanced digital service knowledge, can facilitate the management of subsidized fuel data, improve payment efficiency, and support better service quality, thereby strengthening the positive consumer experience and increasing satisfaction among MyPertamina application users.

Keywords: QR Code, Digital Payment, Digital Service Knowledge, Consumer Satisfaction, MyPertamina Application



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits ([attribution](#)) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for [non-commercial](#) purposes.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital pada saat ini mengalami perubahan signifikan yang terjadi dalam kehidupan di masyarakat. Berawal dari penerapan hal-hal sederhana dalam aktivitas sehari-hari hingga mencapai pemenuhan kebutuhan individu sebagai makhluk sosial. Seiring berjalannya waktu teknologi terus mengalami kemajuan, mulai dari era teknologi pertanian, teknologi industri, hingga era teknologi informasi dan komunikasi. Setiap individu pun terdorong untuk mengikuti dan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut.

Transformasi digital juga mengalami kemajuan khususnya perubahan dalam proses pembayaran dan penyimpanan data yang semakin canggih. Perkembangan pesat transformasi ini tidak hanya terbatas pada sektor teknologi informasi, tetapi juga merambah ke berbagai sektor lain, termasuk sektor energi, seperti BBM bersubsidi. BBM subsidi adalah bahan bakar minyak yang mendapatkan bantuan dari pemerintah melalui penggunaan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dengan pemerintah berperan dalam menetapkan harga serta memastikan ketersediaannya di pasar domestik, (Achmad Redo Prakarsa, 2024). Program subsidi ini dirancang agar penyaluran BBM subsidi (solar dan pertalite) dapat tepat sasaran sesuai dengan kelompok yang ditentukan oleh pemerintah, serta untuk melindungi konsumen yang berhak dari penyalahgunaan oleh konsumen yang tidak berhak, (Oktaviani & Hertati, 2023).

Tantangan dalam distribusi dan penjualan BBM seperti penyalahgunaan subsidi, dan distribusi BBM bersubsidi sering kali tidak tepat sasaran. Hal ini membuka peluang bagi penyelewengan, dimana BBM bersubsidi dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu, dan pengawasan yang lemah dalam pendistribusian BBM juga faktor potensi penyelewengan. Untuk menghadapi tantangan tersebut PT Pertamina berkolaborasi dengan pemerintah melakukan inovasi teknologi untuk mengatasi tantangan tersebut dengan mengadopsi teknologi.

Pemerintah dan PT. Pertamina telah menginisiasi program aplikasi MyPertamina sebagai upaya untuk mengoptimalkan penyaluran BBM bersubsidi seperti Pertalite dan Solar. Melalui aplikasi ini, diharapkan penyaluran BBM dapat lebih tepat sasaran dan efisien, serta mendukung kinerja pemerintah dan perusahaan dalam pengelolaan energi. Inovasi yang diciptakan yakni penggunaan kode QR (*Quick Response Code*). Kode QR (*Quick Response Code*) adalah jenis kode matriks yang dapat menyimpan informasi dalam jumlah lebih banyak dibandingkan dengan kode batang (Mulyana and Wijaya 2018).

Peluncuran Aplikasi My Pertamina tidak hanya dengan penerapan kode QR (*Quick Response Code*) melainkan juga penerapan pembayaran digital melalui *LinkAja*, dan kartu debit serta dapat diintegrasikan dengan *OVO*, *Gopay*. Sistem pembayaran digital adalah suatu bentuk teknologi yang memungkinkan seseorang untuk melakukan pembayaran secara elektronik melalui internet atau perangkat mobile (Markom-Bayarind, 2024). Dengan demikian, penerapan sistem pembayaran digital seperti MyPertamina tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi pembelian BBM bersubsidi, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya sistem pembayaran yang aman, nyaman, dan efisien, yang mendukung inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi secara lebih luas, serta berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan atau ekspektasi pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, (Cesariana dkk., 2022). Kaitan erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi dasar penting dalam mengadopsi teknologi, seperti kode QR (*Quick Response Code*) dan pembayaran digital, untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi My Pertamina. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga hal ini menjadi faktor penting dalam mendukung perkembangan sebuah perusahaan, dan perlu dipastikan bahwa pelayanannya tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga melampaui harapan pelanggan, (Heni Rohaeni & Nisa Marwa, 2018).

Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat dicapai lebih mudah, yang pada akhirnya membantu mempertahankan loyalitas mereka terhadap jasa yang disediakan perusahaan. Penggunaan kode QR (*Quick Response Code*), pembayaran digital dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi bagaimana kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina tersebut.

Bangkalan, sebagai daerah yang terus berkembang di Jawa Timur, turut merasakan dampak dari penerapan teknologi digital. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan bermotor dan tingginya permintaan terhadap bahan bakar minyak (BBM), efektivitas sistem pembayaran menjadi faktor penting dalam mendukung layanan di SPBU. Namun, penerapan teknologi baru seperti kode QR (*Quick Response Code*) dan pembayaran digital tidak selalu berjalan lancar, terutama di daerah yang masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi serta rendahnya tingkat literasi digital

di kalangan masyarakat. Pemilihan Bangkalan sebagai objek penelitian didasarkan pada relevansi permasalahan terkait penerapan kode QR (*Quick Response Code*), pembayaran digital, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina.

Latar belakang permasalahan yang ada mendorong penelitian ini untuk meneliti secara mendalam mengenai “Pengaruh Penerapan Kode QR, Pembayaran Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi MyPertamina”. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin praktis, metode pembayaran digital kini menjadi alternatif yang populer dalam berbagai sektor, termasuk sektor distribusi bahan bakar. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi ini dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan melihat tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi MyPetrtamina di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU).

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan seluruh responden pengguna aplikasi MyPertamina yang melakukan pengisian BBM di SPBU PERTAMINA 54.691.03 sebagai populasi yang menjadi objek dan sampel penelitian berjumlah 55 responden pengguna aplikasi MyPertamina di SPBU PERTAMINA 54.691.03. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah skala Likert. Teknik yang diterapkan adalah menggunakan jenis teknik sampel *Nonprobability sampling* jenis *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner secara online dan offline. Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan menggunakan tiga teknik wawancara, survei, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam. Peneliti mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi statistik IBM SPSS versi 21. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi uji instrumen, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, serta regresi berganda. Selain itu, juga dilakukan pengujian hipotesis yang meliputi uji t (parsial), uji f (simultan), dan uji koefisien determinasi (uji r^2).

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden yang mengisi kuesioner sebanyak 55 responden. Terdapat usia yang mendominasi yaitu usia 23 tahun dengan frekuensi sebanyak 7 orang. Terdapat jenis kelamin responden yang lebih mendominasi adalah laki-laki dengan frekuensi 33 orang dan Perempuan sebanyak 22 orang.

b. Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses untuk menilai tingkat ketepatan atau kecocokan alat ukur yang digunakan, instrumen dikatakan valid apabila alat ukur tersebut mampu mengumpulkan data yang benar-benar relevan dengan apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2004:137 dalam penelitian Arsi, 2021).

Tabel 1.
Hasil Uji Validita

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Penerapan Kode QR (x1)	X1.1	0,271	0,266	Valid
	X1.2	0,703	0,266	Valid
	X1.3	0,762	0,266	Valid
	X1.4	0,754	0,266	Valid
	X1.5	0,772	0,266	Valid
	X1.6	0,747	0,266	Valid
	X1.7	0,716	0,266	Valid
	X1.8	0,782	0,266	Valid

	X1.9	0,722	0,266	Valid
	X1.10	0,681	0,266	Valid
Pembayaran Digital (x2)	X2.1	0,709	0,266	Valid
	X2.2	0,844	0,266	Valid
	X2.3	0,760	0,266	Valid
	X2.4	0,781	0,266	Valid
	X2.5	0,822	0,266	Valid
	X2.6	0,828	0,266	Valid
	X2.7	0,787	0,266	Valid
	X2.8	0,752	0,266	Valid
	X2.9	0,791	0,266	Valid
	X2.10	0,737	0,266	Valid
Kualitas Pelayanan (x3)	X3.1	0,754	0,266	Valid
	X3.2	0,658	0,266	Valid
	X3.3	0,741	0,266	Valid
	X3.4	0,786	0,266	Valid
	X3.5	0,861	0,266	Valid
	X3.6	0,737	0,266	Valid
	X3.7	0,765	0,266	Valid
	X3.8	0,774	0,266	Valid
	X3.9	0,732	0,266	Valid
	X3.10	0,743	0,266	Valid
Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi MyPertamina (Y)	Y1	0,825	0,266	Valid
	Y2	0,743	0,266	Valid
	Y3	0,759	0,266	Valid
	Y4	0,754	0,266	Valid
	Y5	0,808	0,266	Valid
	Y6	0,759	0,266	Valid
	Y7	0,771	0,266	Valid
	Y8	0,793	0,266	Valid
	Y9	0,830	0,266	Valid
	Y10	0,833	0,266	Valid

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 21, 2025

Berdasarkan hasil pada data dalam tabel di atas, seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan, manfaat, keamanan, dan minat menggunakan memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel (0,266). Sesuai ketentuan, hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan tidak hanya andal, tetapi juga layak dijadikan instrumen penelitian.

c. Uji Reliabilitas

Menurut (Notoatmodjo 2005 dalam Miftahul Janna & Herianto, 2021), Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat tersebut mampu memberikan hasil yang tetap konsisten meskipun pengukuran dilakukan berulang kali dan sebuah alat ukur dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang sama meskipun digunakan dalam beberapa kali pengukuran. Uji reliabilitas yang sering digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach Alpha, dalam pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas, digunakan batasan nilai 0,60 (Fahtira Virdha Noor 2020).

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item Dalam Kuesioner	Crombach's Alpha	Keputusan
1	Penerapan Kode QR	10	0,874	Reliabel
2	Pembayaran Digital	10	0,928	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	10	0,917	Reliabel
4	Kepuasan Konsumen	10	0,931	Reliabel

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 21, 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui menunjukkan bahwa seluruh nilai Crombach's Alpha untuk masing-masing variabel pernyataan angket pada variabel penelitian yang digunakan mempunyai koefisien Crombach's Alpha $> 0,60$ sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel pernyataan pada masing-masing item angket/kuesioner dinyatakan reliabel.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Analisis parametrik, seperti korelasi Pearson, memerlukan data yang terdistribusi normal. Salah satu metode uji normalitas yang sering digunakan adalah Uji Liliefors dengan Kolmogorov-Smirnov. Dalam pengambilan keputusan untuk uji normalitas, jika nilai signifikansi (Asymp.sig) $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal, sementara jika nilai signifikansi (Asymp.sig) $< 0,05$ maka data dianggap tidak berdistribusi normal, (Fahtira Virdha Noor 2020).

Keputusan diambil berdasarkan indikator yang telah ditentukan berikut ini: 1) Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dianggap tidak normal; 2) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dianggap normal.

Table 3.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N	55	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.49397557
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.132
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z	.982	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.290	

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 21, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,290 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

e. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih, serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2016 dalam Muhammad Iqbal, 2020). Berikut rumus regresi linier berganda yang akan dilakukan oleh peneliti adalah:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Table 3.
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	33.133	3.195		10.370	.000
	Kode QR	-.480	.140	-.659	-3.417	.001
	Pembayaran Digital	-.333	.150	-.501	-2.227	.030
	Kualitas Pelayanan	1.023	.140	1.296	7.331	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 25, 2025

Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa persamaan regresi linear berganda adalah

$$Y = 33,133 - 0,480 - 0,333 + 1,023$$

f. Uji Hipotesis

1) Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk menilai sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Ghozali, 2016 dalam penelitian Muhammad Iqbal, 2020). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi yang diperoleh dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 0,05. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau hipotesis diterima. Selain itu, uji ini juga membandingkan t hitung dengan t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

Jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Table 4.
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	33.133	3.195		10.370	.000
	Kode QR	-.480	.140	-.659	-3.417	.001

Pembayaran Digital	-.333	.150	-.501	-2.227	.030
Kualitas Pelayanan	1.023	.140	1.296	7.331	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 21, 2025

Dari tabel diatas analisa uji t dapat diketahui:

a) Penerapan Kode QR (X1)

Nilai signifikansi untuk variabel Penerapan Kode QR adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina.

b) Pembayaran Digital (X2)

Nilai signifikansi untuk variabel Pembayaran Digital adalah 0,030, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina.

c) Kualitas Pelayanan (X3)

Nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina.

2) Uji F (simultan)

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau keseluruhan, (Lina Sari Situmeang 2017). Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H0 = Variabel independent secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Ha = Variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent.

Table 5.
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	910.798	3	303.599	19.577	.000 ^b
	Residual	790.911	51	15.508		
	Total	1701.709	54			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kode QR, Pembayaran Digital, Kualitas Pelayanan

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 21, 2025

Hasil di atas menunjukkan bahwa nilai F-hitung (19,577) lebih besar dari F-tabel (2,79), dan signifikansi (0,000) kurang dari (0,05). Artinya, variabel penerapan kode QR, pembayaran digital, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina.

g. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) menggambarkan sejauh mana kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1. Jika nilai R^2 kecil, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan

variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai R^2 besar dan mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variabel bebas hampir sepenuhnya memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikat, (Kadir 2015 dalam Linda Sulistiyo Sari Pratiwi, 2023).

Table 6.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.932 ^a	.869	.861	2.094

a. Predictors: (Constant), Penerapan Kode QR, Pembayaran Digital, Kualitas Pelayanan

Sumber Data: Diolah oleh peneliti dengan SPSS Versi 21, 2025

Dari gambar diatas didapatkan nilai pada Adjusted R Square sebesar 0,861 yang artinya pengaruh penerapan kode QR (X1), Pembayaran Digital (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) pengguna aplikasi MyPertamina (studi kasus Spbu Pertamina 54.691.03) sebesar 86,1%.

2. Pembahasan

a. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Di STKIP PGRI Bangkalan

Nilai (t hitung $-3,471 < t$ tabel $2,007$), dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel penerapan kode QR (X1) berpengaruh signifikan antara penerapan kode QR (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial di SPBU PERTAMINA 54.691.03. Semakin mudah penggunaannya, semakin besar pula minat untuk menggunakannya.

b. Pengaruh Manfaat terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Di STKIP PGRI Bangkalan

Nilai (t hitung $-2,227 < t$ tabel $2,007$), dengan nilai signifikansi ($0,030 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pembayaran digital (X2) terdapat pengaruh yang signifikan antara pembayaran digital (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial di SPBU PERTAMINA 54.691.03. Sistem ini dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional.

c. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Di STKIP PGRI Bangkalan

Nilai (t hitung $7,331 < t$ tabel $2,007$), dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel kualitas pelayanan (X3) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial di SPBU PERTAMINA 54.691.03. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina pun semakin tinggi.

d. Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Di STKIP PGRI Bangkalan

Dari tabel hasil uji F di atas, terlihat bahwa (F hitung $19,577 > F$ tabel $2,79$) dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya, Maka, secara simultan terdapat pengaruh antara variabel Penerapan kode QR (X1), Pembayaran Digital (X2), Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari jumlah sampel sebanyak 40 responden mengenai pengaruh kemudahan, manfaat, dan keamanan terhadap minat menggunakan e-wallet DANA pada mahasiswa di STKIP PGRI Bangkalan dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Variabel penerapan kode QR (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina, karena nilai (t hitung $-3,471 > t$ tabel $2,007$) dan nilai signifikansi sebesar ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima; 2) Variabel pembayaran digital (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina, karena nilai (t hitung $-2,227 > t$ tabel $2,007$) dan nilai signifikansi sebesar ($0,030 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima; 3) Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina, karena nilai (t hitung $7,331 > t$ tabel $2,007$) dan nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima; 4) Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai (F hitung $19,577 > F$ tabel $2,79$) dan tingkat signifikansi adalah ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan kode QR (X1), pembayaran digital (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi MyPertamina di SPBU PERTAMINA 54.691.03. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Daftar Rujukan

- Achmad Redo Prakarsa. 2024. "Penegakan Hukum Pidana Terhadap Pelaku Penyalahgunaan Pengangkutan Bakar Minyak Yang Disubsidi Pemerintah (Studi Putusan Nomor: 95/Pid.B/LH/2021/PN.Tjk)."
- Arsi, Andi. 2021. Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS Dosen Pembimbing :Herianto 2 Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. 2022. "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." 3(1):2022. doi: 10.38035/jmpis.v3i1.
- Fahtira Virdha Noor. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).
- Heni Rohaeni, and Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan."
- Lina Sari Situmeang. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi."
- Linda Sulistiyo Sari Pratiwi. 2023. Pengaruh Penggunaan Kode QR Dalam Pemesanan Menu.
- markom-bayarind. 2024. "Pengertian Sistem Pembayaran Digital Dan Beragam Jenisnya." <https://www.bayarind.id/news/pengertian-sistem-pembayaran-digital-dan-beragam-jenisnya/>, June 1.
- Miftahul Janna, Nilda, and Herianto. 2021. Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Mulyana, Agus, and Hanhan Wijaya. 2018. Perancangan E-Payment System Pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. Vol. 7.