



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS PENGUNAAN QRIS PADA GENERASI X DAN GENERASI Z

ANISYA RAHMELIA



**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Penggunaan QRIS pada Generasi X dan Generasi Z” adalah karya saya sendiri yang disusun dengan arahan dari dosen pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka pada bagian akhir tugas tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Anisya Rahmelia
H2501241042

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

RINGKASAN

ANISYA RAHMELIA. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Penggunaan QRIS pada Generasi Z dan Generasi X. Dibimbing oleh MIMIN AMINAH dan MEGAWATI SIMANJUNTAK.

Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai alat transaksi non-tunai yang digunakan oleh berbagai kelompok usia, termasuk Generasi Z dan Generasi X, yang memiliki karakteristik, kebutuhan, dan perilaku penggunaan yang berbeda. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas penggunaan QRIS pada kedua generasi menjadi penting untuk mendukung keberlanjutan sistem pembayaran digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas penggunaan QRIS pada Generasi Z dan Generasi X.

Penelitian ini menganalisis beberapa variabel yang memengaruhi loyalitas penggunaan QRIS, yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi risiko, program loyalitas, *cashless society*, dan kepuasan pengguna. Populasi penelitian adalah pengguna QRIS dari Generasi Z dan Generasi X di wilayah Jabodetabek. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *voluntary sampling*, dengan jumlah responden yang memenuhi kriteria penelitian sebanyak 175 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form*. Analisis data menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* melalui perangkat lunak SmartPLS.

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, program loyalitas, *cashless society*, dan persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna QRIS. Selain itu, kemudahan penggunaan, program loyalitas, *cashless society*, dan kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS. Sementara itu, persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan, manfaat program loyalitas, dan dukungan ekosistem pembayaran non-tunai lebih berperan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna dibandingkan persepsi risiko.

Temuan ini memberikan beberapa implikasi manajerial, Implikasi manajerial penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan program loyalitas yang sesuai dengan karakteristik generasi untuk mendorong loyalitas penggunaan QRIS. Selain itu, penguatan ekosistem *cashless society* serta edukasi mengenai keamanan transaksi digital perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan adopsi QRIS secara berkelanjutan.

Kata kunci: generasi X, generasi Z, kepuasan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, loyalitas penggunaan, QRIS.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

SUMMARY

ANISYA RAHMELIA. Factors Affecting Loyalty in the Use of QRIS among Generation Z and Generation X. Supervised by MIMIN AMINAH and MEGAWATI SIMANJUNTAK.

The development of digital payment systems in Indonesia has encouraged the increasing use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a cashless payment instrument across various age groups, including Generation Z and Generation X, which have different characteristics, needs, and usage behaviors. Understanding the factors influencing QRIS usage loyalty among these generations is essential to support the sustainability of digital payment systems. Therefore, this study aims to analyze the factors affecting QRIS usage loyalty among Generation Z and Generation X.

This study examines several variables influencing QRIS usage loyalty, namely perceived ease of use, trust, perceived risk, loyalty programs, cashless society, and user satisfaction. The research population consisted of QRIS users from Generation Z and Generation X in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). The sampling process employed a non-probability sampling technique using a voluntary sampling approach, resulting in 175 respondents who met the research criteria. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Forms. Data analysis was conducted using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 3 software.

The results indicate that perceived ease of use, loyalty programs, cashless society and perceived risk have a positive and significant effect on users' trust in QRIS. Furthermore, perceived ease of use, loyalty programs, cashless society, and trust positively and significantly affect user satisfaction. Meanwhile, perceived risk does not have a significant effect on QRIS user satisfaction. These findings suggest that ease of use, the benefits of loyalty programs, and support from the cashless payment ecosystem play a more important role in enhancing user trust and satisfaction than perceived risk.

The managerial implications of this study highlight the importance of improving ease of use and user trust to strengthen QRIS usage loyalty among Generation X and Generation Z. QRIS service providers should ensure that payment systems are easy to understand, secure, and reliable, while also developing loyalty programs tailored to the characteristics of each generation. In addition, efforts to strengthen the cashless society ecosystem and provide education regarding digital transaction security should be continuously enhanced to increase users' trust and comfort in using QRIS. These initiatives are expected to improve user satisfaction, strengthen loyalty, and encourage the sustainable expansion of QRIS adoption in society.

Keywords: generation X, generation Z, satisfaction, trust, ease of use, usage loyalty, QRIS.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS PENGUNAAN QRIS PADA GENERASI X DAN GENERASI Z

ANISYA RAHMELIA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains pada
Program Studi Ilmu Manajemen

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Tesis:

1. Prof. Dr. Ir. Ma'mun Sarma M.S., M.Ec.
2. Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.



Judul Tesis : Faktor – faktor yang Memengaruhi Loyalitas Penggunaan QRIS
pada Generasi X dan Generasi Z
Nama : Anisya Rahmelia
NIM : H2501241042

Disetujui oleh

Pembimbing 1
Dr. Ir. Mimin Aminah, M.M.



Pembimbing 2
Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si.



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen:
Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh S.Ag., M.Pd.I.
NIP 197703122005011003



Dekan Fakultas Ekonomi dan Manajemen:
Prof. Dr. Irfan Syauqi Beik, S.P., M.Sc.Ec.
NIP 197904222006041002



Tanggal Ujian : 27 Juni 2026

Tanggal Pengesahan : 04 AUG 2026

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Penggunaan QRIS pada Generasi Z dan Generasi X”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh Program Magister pada Program Studi Ilmu Manajemen.

Dalam proses penyusunannya, penulis telah banyak memperoleh bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ir. Mimin Aminah, M.M. dan Prof. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, masukan, kritik yang membangun, serta motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan tesis ini. Kesabaran, perhatian, dan ilmu yang diberikan telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis ini dengan baik.

Ucapan terima kasih dan penghargaan sepenuh hati juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Evi Zondri dan Ibu Indra Wahyuni, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan tesis ini. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adik-adik tersayang dan selalu penulis banggakan Anggi Rachma Zakia Fitri, S.H., Jenita Rahma Dhea, S.Farm, dan Mochammad Reihan Maulana atas dukungan, semangat, dan perhatian yang selalu diberikan.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan PSIM 2024 Kelas Khusus atas dukungan, kebersamaan, serta semangat yang telah terjalin selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Bogor, Juli 2026

Anisya Rahmelia



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xvii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Generasi	9
2.2 QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)	10
2.3 Kemudahan Penggunaan	12
2.4 Program Loyalitas	12
2.5 Cashless society	13
2.6 Persepsi Risiko	14
2.7 Kepercayaan	15
2.8 Kepuasan	16
2.9 Loyalitas	16
2.10 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan dan kepuasan	17
2.11 Pengaruh program loyalitas terhadap kepercayaan dan kepuasan	18
2.12 Pengaruh cashless society terhadap kepercayaan dan kepuasan	19
2.13 Pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan dan kepuasan	20
2.14 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan	20
2.15 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	21
2.16 Model Penelitian	21
III METODE	23
3.1 Kerangka Penelitian	23
3.2 Desain dan Pendekatan Penelitian	25
3.3 Lokasi dan Waktu	25
3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Variabel Penelitian	27
3.7 Operasionalisasi Variabel	28
3.8 Model Penelitian dan Hipotesis	31
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.10 Evaluasi Model SEM Berbasis PLS	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

3.11 Teknik Analisis Data	36
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan	63
4.3 Temuan Penelitian	79
4.4 Implikasi	81
V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	89
RIWAYAT HIDUP	107

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1 Jumlah pengguna QRIS	2
2 Model penelitian	22
3 Kerangka penelitian	24
4 Model pengukuran dan model struktural penelitian	31
5 Model struktural (inner model) penelitian	58

DAFTAR TABEL	
1 Hasil <i>Data Screening</i> Berdasarkan Domisili Responden	27
2 Variabel penelitian dan indikator	29
3 Hasil uji validitas	33
4 Hasil uji reliabilitas	33
5 Kriteria validitas konvergen pada evaluasi <i>outer model</i>	34
6 Kriteria uji reliabilitas konstruk penelitian (SEM-PLS)	35
7 Karakteristik demografi responden	40
8 Perilaku pengguna QRIS berdasarkan generasi X dan generasi Z	41
9 Tabulasi silang responden dengan frekuensi penggunaan QRIS	42
10 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator kemudahan penggunaan generasi X dan generasi Z	44
11 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator program loyalitas generasi X dan generasi Z	45
12 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator cashless society generasi X dan generasi Z	46
13 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi resiko generasi X dan generasi Z	47
14 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator kepercayaan generasi X dan Generasi Z	48
15 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator kepuasan generasi X dan generasi Z	49
16 Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator loyalitas generasi X dan generasi Z	50
17 Hasil pengujian independen <i>T-test</i>	51
18 Tema masukan responden terhadap pengembangan layanan QRIS	52
19 <i>Construct reliability</i> dan <i>convergent validity</i>	54
20 <i>Discriminant validity</i> (HTMT)	55
21 Koefisien determinasi dan predictive relevance (R^2 dan Q^2)	56
22 <i>Effect size</i> (f^2)	56
23 Hasil analisis koefisien jalur (<i>path coefficient</i>)	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.