

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Content*, *Perceived Accuracy*, dan *Perceived Attitude* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa QRIS bermanfaat, kontennya relevan, akurat, dan sikap positif terhadap sistem berkontribusi terhadap kepuasan mereka. Sebaliknya, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Format*, *Perceived Ease*, dan *Perceived Timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, format tampilan, kemudahan secara umum, dan ketepatan waktu informasi bukan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna QRIS di kafe-kafe Kota Jambi.

Pengguna merasa pembayaran QRIS di kafe-kafe di Kota Jambi bermanfaat, akurat, dan relevan, yang mempengaruhi kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting bagi kafe untuk meningkatkan pandangan pengguna terhadap manfaat dan akurasi sistem agar kepuasan meningkat. Selain itu, penerapan QRIS juga memberikan dampak positif bagi operasional kafe. QRIS mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean pelanggan, serta meningkatkan efisiensi manajemen keuangan dengan pencatatan transaksi yang lebih akurat. Dengan semakin banyaknya pelanggan yang menggunakan QRIS, kafe juga dapat mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai, sehingga mengurangi risiko kehilangan atau kesalahan dalam pengelolaan kas. Namun, tantangan seperti konektivitas internet yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman beberapa pelanggan tentang penggunaan QRIS masih menjadi kendala yang perlu diperhatikan oleh pihak kafe untuk memastikan layanan pembayaran yang optimal.

2. Variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pembayaran QRIS pada kafe di Kota Jambi berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah sebagai berikut:
 - a. *Perceived Usefulness (PU)*, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap sikap pengguna (*Perceived Attitude/PAA*), menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat tinggi dari penggunaan QRIS.

- b. *Perceived Content* (PC), mempengaruhi PAA dengan pengaruh positif, menekankan pentingnya konten yang relevan dan informatif dalam membentuk sikap positif pengguna.
- c. *Perceived Accuracy* (PA), mempengaruhi PAA dengan pengaruh positif, menekankan pentingnya akurasi sistem dalam membentuk sikap positif pengguna.
- d. *Perceived Attitude* (PAA): Berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna (*Perceived User Satisfaction*/PUS), dengan beberapa indikator menunjukkan relevansi prediktif yang tinggi.
- e. Namun, variabel lain seperti *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Format* (PF), *Perceived Ease* (PE), dan *Perceived Timeliness* (PT) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, meskipun beberapa faktor tidak signifikan, pengguna secara umum merasa cukup puas dengan pembayaran QRIS di kafe-kafe di Kota Jambi, terutama karena manfaat dan akurasi sistem yang dirasakan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Pada penelitian ini hanya menggunakan 100 responden, yang dapat membatasi generalisasi temuan. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak responden untuk memperoleh hasil yang lebih representatif dan valid, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang pengaruh variabel yang diteliti.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode sampling yang lebih beragam, seperti stratified random sampling, untuk memastikan keberagaman karakteristik responden dan meningkatkan kualitas data yang diperoleh.