

Faktor yang Mempengaruhi *Continuance Intention* untuk Menggunakan Pembayaran Elektronik Berbasis Qris

Galih Ilham Ramadhan¹⁾, Dewita Puspawati²⁾*

Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}

b200210176@student.ums.ac.id¹⁾ dp123@ums.ac.id²⁾*

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing continuance intention to use QRIS-based electronic payment systems. A quantitative approach was applied using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) to examine the relationships among performance expectancy, facilitating conditions, customer satisfaction, and continuance intention to use. Respondents were individuals who had used QRIS more than three times, and data were collected through an online questionnaire. The results indicate that performance expectancy and facilitating conditions have a significant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction has a significant affects the continuance intention to use QRIS. However, performance expectancy and facilitating conditions do not directly influence continuance intention; instead, their effects are mediated by customer satisfaction. These findings highlight the crucial role of user satisfaction in enhancing the willingness to continue using QRIS.

Keywords: *continuance intention, customer satisfaction, facilitating conditions, performance expectancy, QRIS.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* atau niat berkelanjutan dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik berbasis QRIS. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antara *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *customer satisfaction*, dan *continuance intention to use*. Responden dalam penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan QRIS lebih dari tiga kali, dengan data diperoleh melalui kuesioner daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya, *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention to use* QRIS. Namun, *performance expectancy* dan *facilitating conditions* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *continuance intention to use*, melainkan melalui mediasi dari *customer satisfaction*. Temuan ini menegaskan pentingnya kepuasan pengguna dalam meningkatkan niat berkelanjutan untuk menggunakan QRIS.

Kata kunci: *customer satisfaction, continuance intention, facilitating conditions, performance expectancy, QRIS.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi mutakhir telah membawa perubahan aktivitas kehidupan sehari-hari manusia, termasuk dalam ekosistem bisnis. Penerapan

teknologi digital memfasilitasi konektivitas antar entitas dan menjadikan platform digital sebagai penggerak utama dalam ekonomi jaringan (*network economy*) (Viyanti & Insiatiningsih, 2024). Transformasi ini mendorong pelaku bisnis untuk mengembangkan dan mengadopsi teknologi digital guna meningkatkan profit. Penerapan teknologi diyakini mampu meningkatkan kinerja yang dapat berdampak pada keberlanjutan bisnis (Anjum, 2018; Maroufkhani et al., 2020).

Salah satu wujud konkret inovasi perkembangan dan pemanfaatan teknologi dari digitalisasi ekonomi adalah maraknya *financial technology*, yang mencakup sistem pembayaran non-tunai atau pembayaran digital (*digital payment*). *Fintech* merupakan inovasi penggabungan antara layanan finansial dan teknologi yang menghadirkan aksesibilitas tinggi pada layanan finansial (Ilya & Triyono, 2021). Peralihan dari uang tunai ke metode digital ini memberikan banyak kelebihan, antara lain memberikan kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam bertransaksi (Febrinda & Ningsih, 2023). QRIS, yang dirancang oleh Bank Indonesia bersama ASPI, muncul sebagai solusi integratif berbagai aplikasi pembayaran digital (Bank Indonesia, 2019). QRIS memungkinkan konsumen dapat melakukan pembayaran *merchant* dari berbagai penyedia layanan pembayaran digital menggunakan satu kode universal (Wardani & Masdiantini, 2022).

QRIS dinilai memberikan manfaat yang signifikan, seperti pengurangan kebutuhan membawa uang tunai, efisiensi transaksi, serta kemudahan dalam berbagai transaksi (Mughtar et al., 2024). Salah satu determinan utama dalam kelanjutan penggunaan QRIS adalah *performance expectancy*, yaitu keyakinan bahwa teknologi tersebut mampu menyelesaikan pembayaran secara lebih efisien (Wardani et al., 2022). Ketika pengguna merasa transaksi berlangsung lebih cepat dan nyaman, kecenderungan untuk tetap menggunakan QRIS meningkat (Anggraeni et al., 2024). Di samping itu, *facilitating conditions* juga menjadi pendorong penting, di mana adanya dukungan teknis, kemudahan pendaftaran, dan ketersediaan layanan 24 jam turut memengaruhi keputusan pengguna kembali QRIS (Ali, 2023).

Terdapat sejumlah studi yang mengkaji preferensi terhadap QRIS. Ali (2023) menemukan bahwa *effort expectancy*, *facilitating conditions*, motivasi hedonis, dan kebiasaan memberikan pengaruh terhadap niat penggunaan ulang QRIS, sedangkan *performance expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan. Sebaliknya, Anggraeni et al. (2024) menyatakan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* berperan besar dalam kontinuitas penggunaan *mobile payment*. Adapun Mughtar et al. (2024) mengungkapkan bahwa *social influence* dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap adopsi QRIS, namun *performance expectancy* dan *effort expectancy* hanya berpengaruh lemah. Merujuk pada penelitian-penelitian tersebut, kajian ini memodifikasi riset Mughtar et al. (2024) dengan mengelaborasi *performance expectancy* dan *facilitating conditions* sebagai variabel bebas yang dimediasi oleh *customer satisfaction* untuk menjelaskan *continuance intention* dalam penggunaan QRIS.

TINJAUAN LITERATUR

Teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

Model UTAUT merupakan kerangka teoritis yang dirancang secara sistematis dan dikembangkan untuk menguraikan pola adopsi dan pemanfaatan teknologi baru oleh individu. Teori ini diprakarsai oleh Venkatesh et al. (2003) dan merupakan hasil konsolidasi dari delapan teori sebelumnya, seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, gabungan TAM dan TPB, *Model of PC Utilization (PCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*. Keunggulan UTAUT terletak pada kemampuannya menyaring determinan utama yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan terhadap sistem teknologi. Empat komponen utama dalam kerangka ini meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, serta *facilitating conditions*. Model ini banyak diaplikasikan untuk menganalisis perilaku pengguna dalam konteks teknologi informasi (Andriyanto et al., 2019), dan dalam penelitian ini difokuskan pada dua variabel utama yakni *performance expectancy* dan *facilitating conditions*.

Performance Expectancy

Konsep *performance expectancy* mengacu pada seberapa besar keyakinan individu bahwa suatu sistem akan mendongkrak kinerjanya dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Venkatesh et al., 2003). Alaeddin et al. (2018) menjelaskan bahwa variabel ini merupakan gabungan dari berbagai konsep seperti *perceived usefulness*, yaitu nilai kegunaan yang dirasakan dari suatu sistem; *extrinsic motivation*, yakni dorongan eksternal untuk mencapai hasil tertentu; *job-fit*, yaitu kesesuaian sistem dengan tuntutan kerja; *relative advantage*, yakni persepsi terhadap superioritas inovasi dibandingkan metode sebelumnya; dan *outcome expectations*, yaitu ekspektasi terhadap hasil yang akan dicapai. Oleh sebab itu, *performance expectancy* mencerminkan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi dapat memperbaiki efisiensi kerjanya secara signifikan.

Facilitating Conditions

Variabel *facilitating conditions* merujuk pada tingkat keyakinan individu bahwa terdapat infrastruktur, dukungan teknis, serta fasilitas lain yang mampu menunjang keberlangsungan penggunaan sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Beberapa konstruk penyusunnya antara lain *perceived behavioral control*, yang mencerminkan persepsi terhadap kendali personal dan lingkungan; *facilitating conditions*, yang menunjuk pada faktor-faktor objektif yang mempermudah proses kerja; dan *compatibility*, yaitu tingkat kesesuaian teknologi dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman pengguna (Andriyanto et al., 2019). Keberadaan elemen-elemen ini menjadi penentu apakah seseorang merasa didukung secara struktural dan fungsional untuk terus memanfaatkan sistem teknologi tertentu.

Continuance Intention to Use

Niat melanjutkan penggunaan (*continuance intention to use*) mengacu pada kecenderungan psikologis individu untuk tetap menggunakan sebuah teknologi dalam jangka panjang. Dalam konteks ini, teknologi yang dimaksud adalah sistem pembayaran digital QRIS. Permana & Astawan (2022) mengemukakan bahwa setelah individu mengalami pengalaman awal dengan suatu layanan atau sistem, mereka akan mengevaluasi apakah pengalaman tersebut cukup memuaskan untuk dilanjutkan atau justru dihentikan. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan ini sering kali berkaitan dengan persepsi kemanfaatan dan kenyamanan selama proses penggunaan berlangsung.

Customer Satisfaction

Kepuasan pelanggan adalah bentuk penilaian subjektif atas pengalaman aktual terhadap suatu produk atau layanan. Menurut Nurjanh (2020), kepuasan terbentuk sebagai hasil dari evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan yang dirasakan. Nainggolan et al. (2022) menambahkan bahwa kualitas layanan atau produk yang dirasakan sangat berpengaruh dalam membentuk loyalitas pengguna. Apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas dan manfaat terpenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, maka kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan layanan atau produk tersebut di masa mendatang.

Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)

Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) merupakan sarana pembayaran digital yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), dengan tujuan menyatukan berbagai metode pembayaran seperti uang elektronik, dompet digital, dan *mobile banking* dalam satu format QR yang bersifat universal (Bank Indonesia, 2019). Sistem ini memungkinkan interoperabilitas antar aplikasi dan antar penyedia jasa keuangan, sehingga dapat dimanfaatkan di berbagai titik transaksi seperti gerai ritel, lokasi wisata, rumah makan, hingga tempat donasi (Wardani & Masdiantini, 2022). QRIS terdiri atas tiga skema utama, yaitu *Merchant Presented Mode (MPM) Static* yang diperuntukkan bagi usaha mikro dengan penggunaan kode QR tetap yang dipindai pelanggan dan nominal diinput secara manual, *MPM Dynamic* yang lebih cocok untuk usaha skala menengah dan besar dengan QR dinamis berisi nominal yang ditampilkan dari perangkat merchant seperti EDC atau *smartphone*, serta *Consumer Presented Mode (CPM)* di mana pelanggan menampilkan QR dari aplikasinya untuk dipindai oleh *merchant*, yang sangat ideal digunakan pada situasi transaksi cepat dan berfrekuensi tinggi.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Customer Satisfaction QRIS*

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) mencerminkan sejauh mana keyakinan individu bahwa pemanfaatan teknologi mampu mendongkrak efisiensi dan efektivitas tugas yang dilaksanakan. Apabila sistem digital seperti QRIS memberikan kemudahan dan percepatan dalam bertransaksi, maka hal ini akan

menimbulkan kepuasan pada pengguna. Dalam studi oleh Yuliantie (2024), ditemukan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna (*satisfaction*). Berdasarkan temuan ini, dirumuskan hipotesis berikut:

H1: *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* QRIS.

Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Customer Satisfaction* QRIS

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) mengacu pada tingkat kesiapan infrastruktur dan dukungan teknis yang memperlancar penggunaan teknologi. Jika pengguna merasa bahwa fasilitas yang tersedia dapat menunjang kebutuhan teknologinya, maka hal tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan dalam penggunaan. Penelitian oleh Andry et al. (2023) menyatakan bahwa *facilitating conditions* merupakan salah satu elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks penggunaan *e-commerce* Shopee. Berdasarkan temuan tersebut, disusun hipotesis sebagai berikut:

H2: *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* QRIS.

Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS

Kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) terbentuk dari pengalaman saat menggunakan produk atau layanan, dan ketika ekspektasi individu terpenuhi, maka keinginan untuk terus menggunakan (*continuance intention to use*) layanan tersebut akan meningkat (Nurjanah, 2020). Ghaisani et al. (2022) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kepuasan berdampak pada intensi berkelanjutan dalam penggunaan *cryptocurrency mobile wallets*. Selain itu, Abas & Puspawati (2024) juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) berkontribusi terhadap niat untuk tetap menggunakan (*continuance intention to use*) dompet digital. Maka dari itu, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS.

Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS

Ekspektasi kinerja merujuk pada persepsi sejauh mana sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas pengguna. Dalam konteks QRIS, individu yang merasa terbantu dalam menyelesaikan transaksi karena teknologi ini akan lebih termotivasi untuk terus menggunakannya. Permana et al. (2023) mengidentifikasi bahwa *performance expectancy* merupakan determinan yang signifikan dalam keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital. Sehingga hipotesis berikut dirumuskan:

H4: *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS.

Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS

Keyakinan individu terhadap tersedianya dukungan sarana dan prasarana (fasilitas) yang memadai akan sangat berpengaruh dalam membentuk intensi untuk tetap menggunakan teknologi. QRIS sebagai alat pembayaran memerlukan kondisi

pendukung seperti akses internet, perangkat kompatibel, dan kesiapan sistem. Ali (2023) menemukan bahwa *facilitating conditions* berperan penting dalam membentuk niat berkelanjutan penggunaan QRIS dan BI-FAST. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis berikut ditetapkan:

H5: *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *Continuance Intention to Use QRIS*.

Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Continuance Intention to Use QRIS* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction*

Kepercayaan bahwa teknologi dapat menunjang pencapaian kerja akan mendorong intensi penggunaan berkelanjutan, terutama jika ekspektasi tersebut terealisasi dan menumbuhkan kepuasan. Kusuma & Rachmawati (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) memiliki peran mediatif dalam kaitan antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan intensi penggunaan berkelanjutan (*continuance intention to use*) terhadap *mobile payment*. Maka, hipotesis yang dibangun adalah:

H6: *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Continuance Intention to Use QRIS* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction*.

Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Continuance Intention to Use QRIS* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction*

Dukungan fasilitas dan kelengkapan infrastruktur merupakan aspek yang berpotensi memperlancar penggunaan teknologi, termasuk QRIS. Ketersediaan tersebut akan menumbuhkan kenyamanan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna dan mendorong intensi untuk terus menggunakan sistem tersebut. Chike (2023) menemukan bahwa *facilitating conditions* memiliki dampak langsung terhadap intensi keberlanjutan dalam penggunaan *mobile payment*. Sementara itu, Andry et al. (2023) juga menegaskan pengaruhnya terhadap kepuasan dalam *e-commerce*. Maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H7: *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *Continuance Intention to Use QRIS* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam konteks penggunaan sistem pembayaran digital berbasis QRIS. Metode ini dipilih karena memungkinkan analisis terhadap pengaruh variabel-variabel seperti *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *customer satisfaction*, dan *continuance intention to use*. Populasi penelitian terdiri dari individu yang pernah memanfaatkan QRIS sebagai sarana transaksi digital di Indonesia, dengan syarat minimal telah menggunakannya lebih dari tiga kali. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, teknik penentuan sampel mengacu pada rumus Hair et al. (1998) dengan mengalikan sebanyak 5-10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam instrumen penelitian, sehingga diperoleh jumlah minimum

responden yang memadai sebanyak 14 indikator x 10 (140 sampel). Data dikumpulkan melalui kuesioner secara *online* yang disebarakan menggunakan media sosial. Instrumen terdiri dari dua bagian, yakni identitas responden yang dijaga kerahasiaannya dan pernyataan-pernyataan yang diukur menggunakan skala empat poin tanpa opsi netral, guna mendorong kejelasan sikap responden.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari empat konstruk utama, masing-masing diukur melalui beberapa indikator spesifik yang menggambarkan persepsi serta perilaku pengguna dalam menggunakan QRIS. Indikator kuesioner dari setiap variabel mengadopsi dari beberapa penelitian yang relevan, antara lain indikator kuesioner variabel *performance expectancy* sebanyak 5 indikator mengadopsi dari penelitian Muchtar et al., (2024), *facilitating conditions* sebanyak 3 indikator mengadopsi dari penelitian Sihombing et al., (2024), *customer satisfaction* sebanyak 3 indikator mengadopsi dari penelitian Palullungan (2022), dan *continuance intention to use* sebanyak 3 indikator mengadopsi dari penelitian Palullungan (2022).

Untuk mengolah dan menganalisis data, digunakan teknik pemodelan persamaan struktural berbasis partial least squares (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmarPLS4.0, yang mencakup pengujian terhadap validitas, reliabilitas, kekuatan hubungan antarvariabel, serta signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung. Model ini juga mengidentifikasi sejauh mana variabel-variabel tersebut menjelaskan variasi pada niat berkelanjutan untuk menggunakan sistem pembayaran digital, serta mengukur kekuatan hubungan dan peran mediasi antarvariabel dalam struktur model yang dibangun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *facilitating conditions*, dan *customer satisfaction* terhadap *continuance intention* dalam penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* (*Google Form*) dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 140 responden, yang ditentukan berdasarkan rumus Hair et al. (1998), yaitu 14 indikator dikalikan 10. Dari total 151 responden yang mengisi kuesioner, sebanyak 11 data dieliminasi melalui proses outlier karena tidak memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga hanya 140 data yang digunakan dalam analisis. Karakteristik responden meliputi mayoritas perempuan, berusia 19–22 tahun, berstatus sebagai mahasiswa, telah menggunakan QRIS selama 1–2 tahun, dan memiliki frekuensi penggunaan lebih dari 5 kali. Karakteristik dari responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

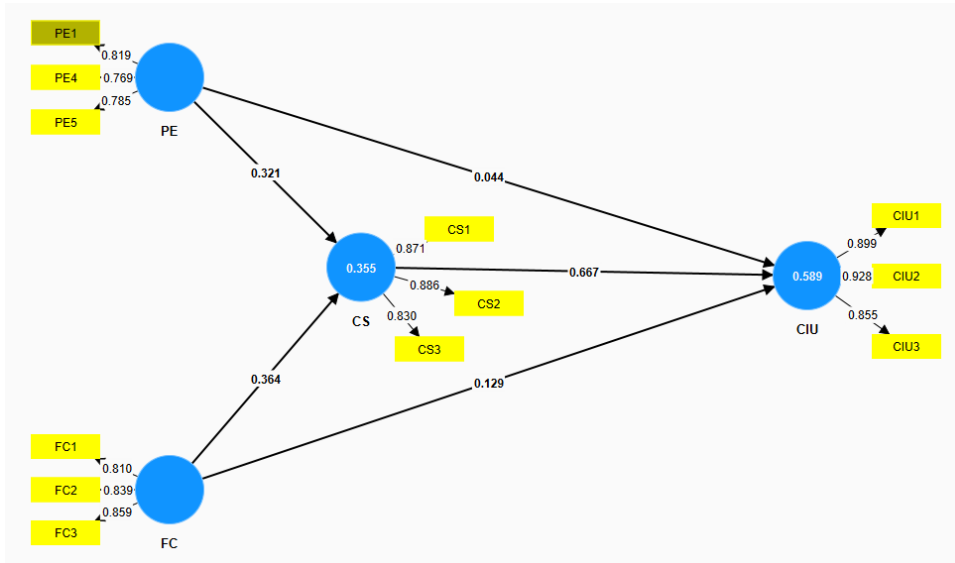
Kategori	Sub-Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	29.3%
	Perempuan	99	70.7%

Usia (Tahun)	15-18	4	2.9%
	19-22	115	82.1%
	23-26	18	12.9%
	27-30	1	0.7%
	31-34	2	1.4%
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	120	85.7%
	Pegawai Swasta	12	8.6%
	PNS	4	2.9%
	Wirausaha	3	2.1%
	Lainnya	1	0.7%
Lama Menggunakan QRIS	<1 Tahun	13	9.3%
	1-2 Tahun	64	45.7%
	3-4 Tahun	48	34.3%
	>5 Tahun	15	10.7%
Frekuensi Penggunaan QRIS	3 Kali	12	8.6%
	5 Kali	4	2.8%
	>5 Kali	124	88.6%

Sumber: Data diolah, 2025

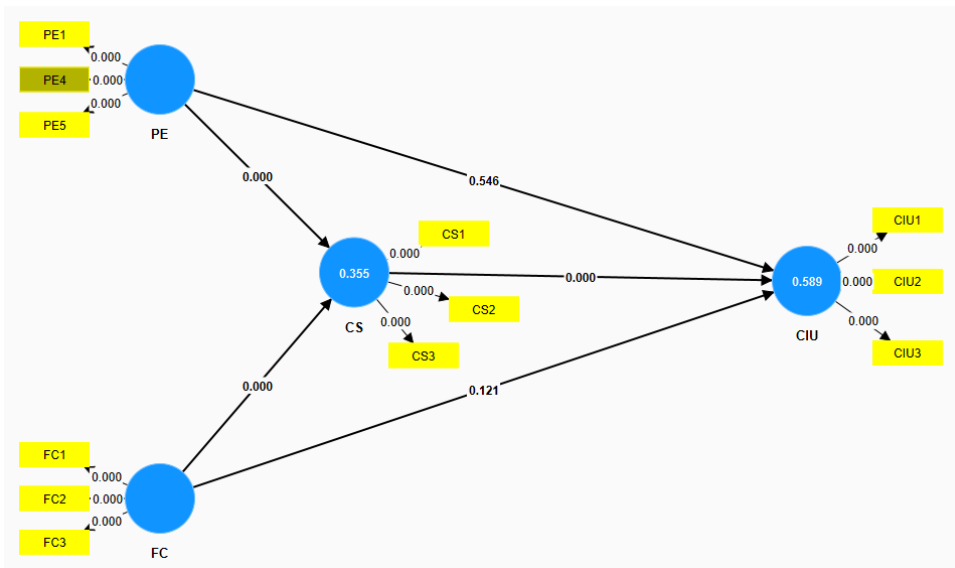
Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden yang mengisi kuesioner penelitian ini adalah perempuan (70.7%), berusia 19-22 tahun (82.1%), dengan latar belakang sebagai mahasiswa/pelajar (85.7%). Sebagian besar responden telah menggunakan QRIS selama 1-2 tahun (45.7%) dan 3-4 tahun (34.3%), serta memiliki frekuensi penggunaan lebih dari 5 kali (88.6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merupakan pengguna aktif dan berpengalaman dalam menggunakan QRIS, serta didominasi oleh kalangan muda dari lingkungan pendidikan.

Hasil Output Pengujian PLS-SEM



Gambar 1. Output Pengujian *algorithm* PLS-SEM

Sumber: Data diolah, 2025



Gambar 2. Output pengujian *bootstrapping* PLS-SEM

Sumber: Data diolah, 2025

Pengujian *convergent validiy*

Tabel 2. Pengujian *convergent validiy*

Variabel	Indikator	Outer Loading/Factor Loading
Performance Expectancy (X1)	PE1	0,819
	PE2	0,769

	PE3	0,785
	FC1	0,810
Facilitating Conditions (X2)	FC2	0,839
	FC3	0,859
	CS1	0,871
Customer Satisfaction (Z)	CS2	0,886
	CS3	0,830
	CIU1	0,899
Continuance Intention to Use (Y)	CIU2	0,928
	CIU3	0,855

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa masing-masing indikator variabel pada penelitian memiliki nilai *outer loading/factor loading* $\geq 0,7$. Hal ini berarti bahwa pada penelitian ini masing-masing variabel memiliki indikator yang valid dan layak.

Pengujian *discriminant validiy*

Tabel 3. Pengujian *discriminant validity*

	CIU	CS	FC	PE
Continuance Intention to Use (Y)	0,895			
Customer Satisfaction (Z)	0,757	0,863		
Facilitating Conditions (X2)	0,504	0,529	0,836	
Performance Expectancy (X1)	0,449	0,508	0,514	0,792

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator pada konstruk tertentu menunjukkan nilai korelasi yang lebih besar dari nilai korelasi konstruk lain. Hal ini berarti pengujian *discriminant validity* terpenuhi, valid, dan layak digunakan pada penelitian ini.

Pengujian *reliability*

Tabel 4. Pengujian *reliability*

Variabel	Composite reliability (rho_a)	Cronbach Alpha
Continuance Intention to Use (Y)	0,879	0,875
Customer Satisfaction (Z)	0,829	0,828
Facilitating Conditions (X2)	0,794	0,786
Performance Expectancy (X1)	0,706	0,703

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa setiap variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0,7. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel. Lebih lanjut,

dapat dijelaskan juga bahwa setiap variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

Pengujian *inner model* (*Adjusted R-square*)

Tabel 5. Pengujian *inner model*

	Adjusted R-square
Continuance Intention to Use (Y)	0,580
Customer Satisfaction (Z)	0,346

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa pengujian *inner model* pertama menunjukkan nilai *adjusted R²* variabel *continuance intention to use* sebesar 0,580, artinya variabel *customer satisfaction* dan variabel independen (*performance expectancy, facilitating condition*) dapat menjelaskan 58% dari variabel *continuance intention to use*, sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel lain selain dari model penelitian. Kemudian, nilai *adjusted R²* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar 0,346, artinya variabel independen (*performance expectancy, facilitating condition*) mampu menjelaskan 34,6% dari variabel *customer satisfaction*, sedangkan sisanya sebesar 65,4% dipengaruhi oleh variabel lain selain dari model penelitian.

Pengujian *Direct Effect*

Tabel 6. Pengujian *direct effect*

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
H1 = Performance Expectancy > Customer Satisfaction	0,321	4,123	0,000	H1 diterima
H2 = Facilitating Conditions > Customer Satisfaction	0,364	4,508	0,000	H2 diterima
H3 = Customer Satisfaction > Continuance Intention to Use	0,667	10,240	0,000	H3 diterima
H4 = Performance Expectancy > Continuance Intention to Use	0,044	0,604	0,546	H4 ditolak
H5 = Facilitating Conditions > Continuance Intention to Use	0,129	1,551	0,121	H5 ditolak

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Hipotesis pertama menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya hipotesis signifikan atau diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* QRIS.

Hipotesis kedua menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya hipotesis signifikan atau diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* QRIS.

Hipotesis ketiga menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya hipotesis signifikan atau diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention to use* QRIS.

Hipotesis keempat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,546 ($p > 0,05$) yang artinya hipotesis tidak signifikan atau ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention to use* QRIS.

Hipotesis kelima menunjukkan nilai p-value sebesar 0,121 ($p > 0,05$) yang artinya hipotesis tidak signifikan atau ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention to use* QRIS.

Pengujian Indirect Effect

Tabel 7. Pengujian indirect effect

Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
H6 = Performance Expectancy > Customer Satisfaction > Continuance Intention to Use	0,214	3,923	0,000	H6 diterima
H7 = Facilitating Conditions > Customer Satisfaction > Continuance Intention to Use	0,242	3,919	0,000	H7 diterima

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Hipotesis keenam menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya hipotesis signifikan atau diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap *continuance intention to use* QRIS yang dimediasi oleh *customer satisfaction*.

Hipotesis ketujuh menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya hipotesis signifikan atau diterima. Sehingga dapat di simpulkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *continuance intention to use* QRIS yang dimediasi oleh *customer satisfaction*.

Pembahasan Hipotesis

***Performance Expectancy* Berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction* QRIS**

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil dari pengujian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Yuliantie (2024) yang menjelaskan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa seseorang dalam menggunakan QRIS dapat memberikan dan meningkatkan keuntungan, misalnya meningkatkan produktivitas. Dengan meningkatnya keuntungan yang didapat, maka seseorang akan merasa puas atas penggunaan QRIS tersebut.

***Facilitating Conditions* Berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction* QRIS**

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Andry et al., (2023) yang menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa seseorang yang memiliki fasilitas yang mendukung seperti ketersediaan infrastruktur, dukungan teknis, ataupun kemudahan akses terhadap sumber daya akan cenderung merasa puas ketika menggunakan QRIS. Misalnya ketika seseorang yang memiliki internet yang stabil dan gawai yang mendukung untuk menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran, maka seseorang tersebut cenderung merasa puas setelah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.

***Customer Satisfaction* Berpengaruh Terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS**

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention to use* QRIS. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Abas & Puspawati (2024) yang menjelaskan bahwa *satisfaction* dapat berpengaruh terhadap *continuance intention*. *Satisfaction* dari penggunaan layanan QRIS ini dapat berupa kemudahan penggunaan, kecepatan dalam bertransaksi, dan efektivitas penggunaan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa seseorang yang puas dan harapannya terpenuhi sesuai dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan QRIS akan berdampak pada kelanjutan seseorang untuk terus menggunakan QRIS.

***Performance Expectancy* Berpengaruh Terhadap *Continuance Intention to Use* QRIS**

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention to use* QRIS. Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Chike & Ogba (2023) yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*. Berdasarkan hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa *performance expectancy* tidak secara langsung mempengaruhi seseorang untuk terus menggunakan layanan sistem (QRIS). Walaupun penggunaan QRIS dapat

memberikan dan meningkatkan keuntungan penggunanya, namun hal tersebut tidak serta merta dapat mempengaruhi seseorang untuk terus menggunakan layanan QRIS. Faktor ini biasanya berperan pada tahap awal dari penggunaan layanan sistem (QRIS) dan juga kepuasan pengalaman penggunaan dari pelanggan seperti pada hipotesis pertama.

Facilitating Conditions* Berpengaruh Terhadap *Continuance Intention to Use QRIS

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention to use QRIS*. Hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Ali (2023) yang menunjukkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh terhadap minat menggunakan kembali QRIS. Sedangkan hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention to use QRIS*. Berdasarkan hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa apabila terdapat kondisi yang memfasilitasi misalnya pada penelitian ini responden yang banyak mengisi kuesioner ini merupakan mahasiswa generasi Z yang menggunakan gawai yang memiliki dukungan teknologi dan internet yang stabil, dengan ketersediaan dukungan teknis dan infrastruktur memadai tersebut tidak serta merta dapat mempengaruhi seseorang untuk terus menggunakan layanan QRIS.

Performance Expectancy* Berpengaruh Terhadap *Continuance Intention to Use QRIS* yang di Mediasi Oleh *Customer Satisfaction

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention to use QRIS* melalui *customer satisfaction*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma & Rachmawati., (2024) yang menunjukkan hasil bahwa *Satisfaction* memediasi hubungan *performance expectancy* terhadap *continuance intention*. *Satisfaction* dapat mempengaruhi seseorang untuk terus menggunakan layanan QRIS. Apabila seseorang meyakini bahwa penggunaan QRIS mampu memberikan dan meningkatkan keuntungan maka seseorang akan merasa puas atau harapannya terpenuhi sesuai dengan pengalaman yang dirasakan. Dengan begitu maka *performance expectancy* dapat mempengaruhi *continuance intention to use QRIS* melalui *customer satisfaction*.

Facilitating Conditions* Berpengaruh Terhadap *Continuance Intention to Use QRIS* yang di Mediasi Oleh *Customer Satisfaction

Hasil dari pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention to use QRIS* melalui *customer satisfaction*. *Facilitating conditions* dapat mempengaruhi seseorang untuk terus menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran apabila seseorang tersebut merasa puas atas penggunaan QRIS. Seseorang yang merasakan dampak dari fasilitas yang mendukung, misalnya akses internet yang stabil, dukungan infrastruktur akan merasa puas atas penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Rasa puas yang

timbul tersebut dapat menjadikan seseorang terus menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran. Dengan demikian, *facilitating conditions* dapat mempengaruhi *continuance intention to use QRIS* melalui *customer satisfaction*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa *performance expectancy* dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* QRIS, sementara *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention to use QRIS*. Namun, *performance expectancy* dan *facilitating conditions* tidak berpengaruh langsung terhadap *continuance intention to use QRIS*, melainkan melalui mediasi *customer satisfaction*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model yang digunakan agar dapat memperluas perspektif terkait niat berkelanjutan dalam menggunakan QRIS, serta memperluas cakupan responden dengan memperbanyak jumlah sampel dan keberagaman latar belakang agar hasil penelitian lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, N. I., & Puspawati, D. (2024). E-wallet adoption in continuance intention as a e-payment system for live streaming shopping. *Procedia Computer Science*, 234, 1137-1144.
- Alaeddin, O., Altounjy, R., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From physical to digital: Investigating consumer behaviour of switching to mobile wallet. *Polish Journal of Management Studies*, 17(2), 18-30.
- Ali, H. A. H. (2023). *Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa untuk menggunakan Kembali QRIS atau BI FAST Pada Mobile Banking* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Andriyanto, D., Baridwan, Z., & Subekti, I. (2019). Determinan penggunaan sistem akuntansi pemerintah desa: Analisis keperilakuan menggunakan UTAUT. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22(2), 313-344.
- Andry, J. F. Herlina, & Rianto, A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee Dengan Metode UTAUT. *Cogito Smart Journal*, 9(01), 73-83.
- Anggraeni, E., Normasyhuri, K., & Kurniawan, M. (2024). Continuity Intention Segment Mobile Payments: Review the Immediate Effects of Performance Expectancy and Effort Expectancy. *KnE Social Sciences*, 499-524.
- Badaik, D., Kavitha, T. C., Lobo, L. S., Kamath, S., Verma, R., & Kamath, R. (2023). The Psychology of Mobile Wallet Continuous Usage in Karnataka State of India: Perception, Satisfaction and Other Service Quality Dimensions. *Journal for ReAttach Therapy and Developmental Diversities*, 6(5s), 952-966.

- Bank Indonesia. (2019). Kode QR Standar Indonesia (QRIS). Tersedia di: Kanal dan Layanan (bi.go.id). Tanggal akses: 28 Mei 2024.
- Chike, N. K., & Ogba, I. E. (2023). Factors Influencing Continuous Intention to Use Mobile Payment Platforms in Southeast, Nigeria. *European Journal of Business and Innovation Research*, 11(8), 43-75.
- Febrinda, R. R., & Ningsih, R. (2023). Kesiapan Digitalisasi Sistem Pembayaran Non Tunai di Pasar Rakyat. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 87-100.
- Ghaisani, N., Kannan, R., & Basbeth, F. (2022). Consumers' intention to continue using cryptocurrency mobile wallets in Malaysia. *International Journal of Management, Finance and Accounting*, 3(2), 1-19.
- Hamzah Muchtar, E., Trianto, B., Maulana, I., Alim, M. N., Marasabessy, R. H., Hidayat, W., ... & Masrizal. (2024). Quick response code Indonesia standard (QRIS) E-payment adoption: customers perspective. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2316044.
- Handayani, N. L. P., & Soeparan, P. F. (2022). Peran Sistem Pembayaran Digital Dalam Revitalisasi UMKM. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 20-32.
- Handayani. (2020). Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus). <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>
- Haniati, U. (2019, December). LITERASI MEDIA MAHASISWA STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG TENTANG BAHAYA ROKOK ELEKTRIK (E-CIGARETTE). In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL LPPM UMP* (pp. 484-489).
- Ilya, A., & Triyono, T. (2021). EKOSISTEM FINTECH DI INDONESIA.
- Kilani, A. A. H. Z., Kakeesh, D. F., Al-Weshah, G. A., & Al-Debei, M. M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(3), 100113.
- Kusuma, F. N. P., & Rachmawati, R. (2024). Faktor yang memengaruhi intensi penggunaan mobile payment berkelanjutan di kalangan Gen Z: Ekstensi dari expectation confirmation model. *Journal of Youth and Outdoor Activities*, 1(2), 102-128.
- Maroufkhani, P., Wan Ismail, W. K., & Ghobakhloo, M. (2020). Big data analytics adoption model for small and medium enterprises. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 11(4), 483-513.
- Maula, M. M. (2023, August). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Behavior Intention, Keamanan Bertransaksi Non Tunai Pada Penggunaan Qris Melalui Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Prosiding Seminar Nasional*

Ekonomi Bisnis (Vol. 1, No. 1, pp. 486-493).

- Meiliana, S., & Dewantara, Y. F. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Layanan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara Ke Museum Sumpah Pemuda. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(2).
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z dalam menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. *MANAJEMEN: Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24-32.
- Nurjanah, A. (2020). Persepsi Penggunaan OVO Terhadap Minat dan Kepuasan Dikalangan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Jawa Barat). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 122-131.
- Osman, Z., Razli, I. A., & Ing, P. (2021). Does security concern, perceived enjoyment and government support affect Fintech adoption? Focused on bank users. *Journal of Marketing Advances and Practices*, 3(1), 61-78.
- Paila, A. E., & Lengkong, V. P. K. (2023). THE EFFECT OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE WORK PRODUCTIVITY AT PT. MANADO KORIN PARADISE DURING THE COVID 19 PANDEMIC. In Sendow 973 *Jurnal EMBA* (Vol. 11, Issue 1).
- Palullungan, D. (2022). Pemodelan Continuance Intention Dalam Kasus Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Mahasiswa. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 15(2).
- Permana, G. P. L., & Astawan, M. A. P. P. (2022). Analisis Penggunaan Paylater dalam Transaksi Digital dengan Konstruk UTAUT 2. *Moneter-Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 84-91.
- Retnawati, H. (2017, September). Teknik pengambilan sampel. In *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme* (pp. 1-7).
- Sihombing, A. P., Satria B., Dorothy R. H. P. (2024). Analysis of QRIS Users in Indonesia Society in the Cashless. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 7(4), 1898-1913
- Situmorang, M. K. (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompot Digital) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 123-130.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wahyudi, P. H. P., & Ratna Sari, M. M. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Fasilitas Belajar dan Kompetensi Dosen Terhadap Persepsi Prestasi Akademik

Mahasiswa Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(3), 1083.

Wardani, L. P. A. K., & Masdiantini, P. R. (2022). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial Budaya, Motivasi Hedonis dan Nilai Harga terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12(1), 254-263.

Widyayanti, E. R., & Insiatiningsih, I. (2024). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Adopsi Teknologi UMKM Dalam Menggunakan Alat Pembayaran QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard). *JURNAL EKOBIS DEWANTARA*, 7(1), 785-803.

Yuliantie, E. (2024). The effect of performance expectancy on behavioral intention: The mediating role of satisfaction. *Journal of Management and Business Insight*, 2(1), 80-89.

Zikri, Z. U., & Jannah, M. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Indonesian Standart (QRIS). *J-Reb: Journal Research of Economic and Bussiness*, 2(01), 9-20.