

**PENGARUH PENGGUNAAN QRIS DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
COFFEE SHOP DI PONOROGO DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**PENGARUH PENGGUNAAN QRIS DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
COFFEE SHOP DI PONOROGO DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Shelli Widiani

NIM : 22415697

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Penggunaan *QRIS* dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen pada *Coffee Shop* di Ponorogo dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi

Nama : Shelli Widiani

NIM : 22415697

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 20 Juli 2003

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 30 Juli 2026

Pembimbing I

Dr. Wijianto, SE., MM
NUPTK. 2758763664130222

Pembimbing II

Dr. Diana Pramudya Wardani, S.E., MM
NUPTK. 0741761662230202

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si
NIK 619701016 199904 12

Penguji 1

Dr. Wijianto, SE., MM
NUPTK. 2758763664130222

Dosen Penguji:

Penguji 2

Eka Destriyanto Hristi A, S.AB., MM
NUPTK. 55437626632310334

Penguji 3

Dwi Warni W, SE., MM
NUPTK. 4742764665231052

RINGKASAN

Skripsi : “Pengaruh Penggunaan QRIS Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Coffee Shop* Di Ponorogo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”; Shelli Widiani, NIM 22415697, Progam Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Penggunaan QRIS dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen pada *Coffee Shop* di Ponorogo, dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi. Populasi penelitian adalah konsumen *Coffee Shop* di Ponorogo yang pernah bertransaksi menggunakan QRIS (*infinite population*). Sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow (1997) pada tingkat kepercayaan 95% dan diperoleh 120 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *PLS-SEM* dengan SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan QRIS tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan maupun Loyalitas Konsumen secara langsung. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, serta terbukti memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen, namun tidak memediasi pengaruh Penggunaan QRIS terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas Layanan merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen *Coffee Shop* di Ponorogo.

Kata Kunci: Penggunaan QRIS, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen, *Coffee Shop*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan berkah, rahmat, hidayah serta ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Penggunaan QRIS dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Coffee Shop di Ponorogo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”*** dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak terkait.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Riawan, S.Pd., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Wijianto, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan mendukung penuh dalam membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Diana Pramudya Wardhani, SE., MM., selaku dosen pembimbing II yang memberi arahan, mendukung penuh serta memberi motivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmu pendidikannya kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
7. Kedua Orang Tua penulis, untuk Bapak, walaupun raganya tidak bisa menemani dan melihat proses putri kecil ini secara langsung tapi penulis yakin bahwa bapak bisa bangga dengan pencapaian ini. Untuk Ibu yang telah memberikan doa dan dukungan selama menempuh pendidikan dan proses menyusun skripsi ini. Dan untuk nenek tercinta yang baru saja bertemu Sang Pencipta, terima kasih telah merawat, mempertaruhkan waktu dan tenaga bertahun-tahun agar penulis bisa tumbuh seperti sekarang.
8. Teman dekat penulis terutama Sephia Vinna yang selama ini membantu, mendukung, memberi semangat kepada penulis di tengah keputusan yang di hadapi penulis selagi mengerjakan tugas akhir ini.
9. Teman-teman yang lain, Vika Ervianti dan Revi Mariska serta Rahma yang juga mendukung penuh agar penulis bisa terus maju dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen Kelas C 2022 yang sudah kebersamaan penulis di masa lalu hingga sekarang.
11. Kepada Exo, Abel Tesyafe, Lana Del Rey, Billie Eilish, dan Avenged Sevenfold, berkat lagu dan *playlist* kalian bisa menjadikan penyemangat penulis untuk bisa menyelesaikan babak akhir ini.
12. Terakhir, terima kasih sebesar-besarnya untuk seorang wanita yang selalu bergelut dengan pikirannya sendiri, selalu merasa tidak mampu, yaitu diri sendiri, Shelli Widiani. Terima kasih sudah bertahan. Terima kasih sudah berusaha dan meyakinkan diri sendiri meskipun setiap hari keraguan terus

menghantui. Terima kasih telah bertahan menghadapi keterpurukan, keputusan, kesedihan yang dialami. Semoga kedepannya kebahagiaan terus datang silih berganti. *Last but not least, I want to thank me, I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for having no days off, I want to thank me for never quitting, I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I want to thank me for trying to do more, right than wrong, I want to thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ponorogo, 22 Juli 2026



Shelli Widiani

MOTTO

“Stay humble never forget where you came from, stay hungry keep that fire in your soul and stay true always be real with yourself”

-Snopp Dog

“Be happy for other people’s happiness and happiness will comeback to you”

-Park Chanyeol

“Live fast, die young, be wild and have fun.”

-Lana Del Rey



PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 22 Juli 2026



Shelli Widiani

NIM 22415697

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasaan Teori	14
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.3 Kerangka Konseptual.....	47
2.4 Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	56
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.3 Definisi Operasional Variabel	58
3.4 Metode Analisis Data	60
3.5 Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	67
3.6 Uji Mediasi	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.1 Gambaran Umum <i>Coffee Shop</i> di Ponorogo.....	71
4.1.2 Objek Penelitian	73
4.1.3 Karakteristik Responden.....	74
4.2 Analisis Deskriptif	74
4.3 Hasil Analisis <i>Partial Least Square (SmartPLs)</i>	80
4.3.1 <i>Outer Model Result (Measurement Models)</i>	80
4.3.2 <i>Inner model Result (Model Struktural)</i>	89
4.4 Pembahasan	96
4.4.1 Penggunaan <i>QRIS</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	96
4.4.2 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	97
4.4.3 Penggunaan <i>QRIS</i> terhadap Loyalitas Konsumen	99
4.4.4 Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	100
4.4.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	101
4.4.6 Kepuasan Pelanggan memediasi Pengaruh Penggunaan <i>QRIS</i>	102
terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Coffee Shop</i> di Ponorogo.....	102
4.4.7 Kepuasan Pelanggan memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap	
Loyalitas Konsumen pada <i>Coffee Shop</i> di Ponorogo.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 3 Interpretasi Nilai R^2	66
Tabel 4 Karakteristik Responden	74
Tabel 5 Penggunaan QRIS.....	75
Tabel 6 Kualitas Layanan.....	76
Tabel 7 Loyalitas Konsumen	78
Tabel 8 Kepuasan Konsumen.....	79
Tabel 9 <i>Outer loadings</i>	81
Tabel 10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	83
Tabel 11 <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	83
Tabel 12 <i>Cross loadings</i>	84
Tabel 13 HTMT	86
Tabel 14 <i>Construct Reliability</i>	88
Tabel 15 <i>R-Square</i>	91
Tabel 16 <i>Q-Square</i>	92
Tabel 17 Uji Hipotesis.....	93
Tabel 18 Mediasi.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Nilai Omzet Tahunan Pasar Kopi Modern di Asia Tenggara	2
Gambar 2 Kerangka Konseptual Penelitian	49
Gambar 3 Model <i>Direct Effect</i>	68
Gambar 4 Model <i>Indirect Effect</i> (Mediasi)	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2 Data Penelitian Responden	121
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Penelitian	130
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	135
Lampiran 5 <i>R – Square</i>	137
Lampiran 6 <i>Q - Square</i>	137
Lampiran 7 Uji Hipotesis	137
Lampiran 8 Uji Mediasi.....	138
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi	139
Lampiran 10 Hasil <i>Similarity Check</i>	141
Lampiran 11 Submit Artikel.....	142
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	142

