

**PENGARUH DAFTAR MENU SISTEM *BARCODE* DAN PEMBAYARAN
QRIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE TOFFEE AIRLANGGA**

Vania Winda Ramadhani¹, Arman²
Universitas Airlangga, Surabaya^{1,2}
vania.winda.ramadhani-2022@feb.unair.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh menu sistem barcode dan pembayaran QRIS terhadap kepuasan konsumen dari konsumen *Coffee Toffee* Airlangga. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik seperti uji t, uji F, dan regresi linier mengetahui pengaruh daftar menu sistem barcode dan pembayaran QRIS terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian bahwa hasil menu sistem barcode dan pembayaran QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Simpulan, *Coffee Toffee* Airlangga memiliki Daftar Menu Sistem Barcode yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of the barcode system menu and QRIS payments on consumer satisfaction from Airlangga Toffee Coffee consumers. Data analysis techniques use statistical analysis such as the t test, F test, and linear regression to determine the effect of the barcode system menu list and QRIS payments on customer satisfaction. The data collection technique uses a questionnaire. The research results show that the results of the barcode system menu and QRIS payments have an influence on consumer satisfaction. In conclusion, Coffee Toffee Airlangga has a Barcode System Menu List which contributes to customer satisfaction.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Product Quality, Consumer Loyalty*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini menuntut kemajuan sistem informasi yang lebih baik. Di era sekarang ini, masyarakat menginginkan sesuatu yang instan, dengan keberadaan kedai kopi dianggap paling banyak cocok untuk gaya hidup masyarakat urban saat ini. Kedai kopi merupakan tempat yang dikunjungi dengan tujuan untuk berkumpul dan bersantai bersama teman-teman. *Coffee Toffee* menjadi salah satu rekomendasi coffee shop yang enak dan nyaman untuk dikunjungi. *Coffee Toffee shop* terdiri dari 3 orang karyawan yaitu 2 orang pelayan dan 1 orang kasir. Sistem pemesanan menu di *Coffee Toffee* sudah menggunakan sistem kasir berbasis website. Namun terkadang pelanggan harus mengantre lama dan kasir akan menginput pesanan dengan memberikan nomor pada setiap pesanan, kemudian pelayan akan mencari nomor pesanan pada setiap meja.

Pada suatu saat *Coffee Toffee* kedatangan banyak pelanggan, para pelayan kebingungan mengantarkan pesanan karena harus mencari dan berteriak untuk

menyebutkan nomor pesanan pelanggan. Karena sistem pemesanan yang tidak terstruktur dan sistematis, sistem pemesanan menu dengan ini dibuat menggunakan QR code yang berbeda di setiap meja. Penelitian sebelumnya oleh (Wudhikarn et al., 2022) menjelaskan tentang sistem yang mampu mempermudah proses pemesanan secara online dan mampu membantu pihak terkait dalam promosi khususnya kepada pelanggan . Lebih lanjut (Trivedi et al., 2020) menjelaskan sebuah aplikasi yang membantu pelanggan dalam melakukan reservasi, pemesanan makanan dan pembayaran dimana saja dan kapan saja dengan menunjukkan bukti reservasi,yaitu bukti QR code. Di era digital yang semakin maju ini, pembayaran elektronik semakin berkembang dan semakin populer digunakan. Salah satu inovasi terbaru dalam pembayaran elektronik adalah penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang mengubah cara kita membayar secara instan dan mudah. QRIS adalah aplikasi pembayaran elektronik berbasis kode QR yang memungkinkan pengguna membayar tagihan atau melakukan transaksi dengan mudah hanya dengan menggunakan smartphone. Dalam pembayaran menggunakan QRIS, pengguna hanya perlu memindai kode QR yang terdapat di merchant atau tempat pembayaran dan konfirmasi pembayaran.

Penggunaan QRIS memiliki beberapa keunggulan antara lain kemudahan dan kecepatan transaksi yang sangat tinggi, serta keamanan yang lebih baik karena pengguna tidak perlu memberikan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit atau password internet banking. Selain itu, QRIS juga dapat digunakan untuk pembayaran di berbagai tempat, mulai dari warung kecil hingga toko besar. Namun, seperti halnya teknologi baru lainnya, penggunaan QRIS juga memiliki risiko dan kerugian tertentu yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, terdapat kelebihan dan kekurangan penggunaan QRIS dalam pembayaran elektronik, serta memberikan saran cara terbaik untuk menggunakan aplikasi ini dengan aman dan bijak. Salah satu keuntungan menggunakan QRIS adalah kemudahan dan kecepatan transaksi yang sangat tinggi. Pengguna hanya perlu memindai kode QR yang terdapat di merchant atau tempat pembayaran dan melakukan konfirmasi pembayaran. Ini prosesnya sangat cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya. Selain itu, QRIS juga dapat digunakan untuk pembayaran di berbagai tempat mulai dari warung kecil hingga toko besar sehingga sangat fleksibel dan praktis untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Namun, penggunaan QRIS juga memiliki kekurangan dan risiko tertentu yang perlu diperhatikan. Risiko terbesar dalam penggunaan QRIS adalah risiko keamanan. Meskipun QRIS tidak mewajibkan pengguna untuk memberikan informasi sensitif seperti nomor kartu kredit atau kata sandi internet banking, jika kode QR disalahgunakan atau dicuri, maka pengguna tetap dapat kehilangan uangnya. Selain itu, ada juga risiko kehilangan uang jika pengguna tidak berhati-hati dalam memindai kode QR, misalnya seperti memindai kode QR palsu yang dibuat oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Oleh karena itu, sangat penting bagi pengguna untuk memperhatikan risiko dan kelemahan penggunaan QRIS dalam pembayaran elektronik. Pengguna juga harus memastikan bahwa mereka menggunakan aplikasi ini dengan bijak dan sesuai dengan kebijakan keamanan yang diberlakukan oleh bank atau penyedia jasa pembayaran lainnya. QR adalah singkatan dari *Quick Response* yang menggunakan sejenis kode matriks atau barcode dua dimensi untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan mendapatkan respon yang cepat pula dengan menggunakan scanner pada smartphone. Nanti, QR code yang berbeda akan diberikan pada setiap meja, hal ini dapat memberikan kemudahan bagi pramusaji dalam proses pengantaran pesanan, karena pada

setiap pesanan sudah tertera jelas nomor meja pelanggan. Dari permasalahan diatas maka penulis mengajukan judul penelitian tentang Pengaruh Daftar Menu Sistem Barcode dan Pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Toffe* Airlangga.

KAJIAN TEORI

***Quick Response Code Indonesian Standard* atau biasa disingkat QRIS**

Quick Response Code Indonesian Standard atau biasa disingkat QRIS (diucapkan KRIS) merupakan penyatuan berbagai jenis QR dari berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dengan menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama Bank Indonesia sehingga proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan aman. Seluruh Penyedia Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code untuk Pembayaran wajib menerapkan QRIS. QRIS (QR Code Indonesia Standard) adalah standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Nainggolan et al., 2022)

Kepuasan merupakan perasaan senang yang timbul dari seseorang atau pengguna yang membandingkan hasil produk atau jasa yang digunakan dengan hasil yang diperoleh. Selain itu kepuasan juga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu sikap yang terbentuk terhadap pengalaman suatu produk pada saat menggunakannya (Wilson et al., 2021). Kepuasan pelanggan tidak hanya didapat dari kualitas produk yang dikonsumsi saja namun juga dari pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya (Nadinta & Kusumawati, 2023). Pelanggan tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu, namun juga tingkat dan kualitas pelayanan yang sempurna. Perusahaan perlu memperhatikan atau bahkan mengutamakan orientasi melayani pelanggan yang dapat memuaskan pelanggan (Sinaga & Simatupang, 2019).

Kepuasan merupakan penilaian positif atau negatif dari pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Nurjanah, 2020). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan dinilai dari sudut pandang pengguna dalam menggunakan QRIS melalui aplikasi mobile banking untuk melakukan transaksi non tunai. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja aktual suatu layanan. Jika kinerja sebenarnya dari layanan melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna akan puas (Maula & Sunarjo, 2023). Kepuasan pengguna dapat memberikan dampak positif terhadap adopsi teknologi, misalnya dengan meningkatkan retensi pengguna dan meningkatkan niat pengguna untuk merekomendasikan teknologi tersebut kepada orang lain (Hidayat & Canta, 2022). Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna sehingga pengguna merasa puas.

Relationship of Barcode System Menu List to Customer Satisfaction

Dalam Wudhikarn et al., (2022), penggunaan teknologi seperti sistem barcode dapat meningkatkan efisiensi pemesanan dan memberikan pengalaman yang lebih interaktif dan modern bagi pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Trivedi et al., 2020), penggunaan sistem barcode memungkinkan Perusahaan melakukan promosi yang lebih efektif dan terukur, seperti memberikan diskon atau promo khusus melalui aplikasi mobile yang terintegrasi dengan sistem barcode. Hossain et al., (2018), menemukan bahwa penggunaan aplikasi mobile yang terintegrasi dengan sistem barcode dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih interaktif dan memudahkan proses

pemesanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem barcode digunakan untuk mempercepat dan mempermudah proses pemesanan (Katlav, 2020). Saat pelanggan memesan, mereka dapat memindai kode barcode pada daftar menu yang disediakan untuk melihat informasi lebih detail mengenai makanan yang dipesan. Penggunaan sistem barcode di restoran telah menunjukkan potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan efisiensi dan akurasi pesanan (P.J. et al., 2023).

Cheung et al., (2022) menunjukkan bahwa penggunaan sistem barcode dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempercepat proses pemesanan dan mengurangi kesalahan pemesanan. Menunjukkan bahwa penggunaan sistem barcode dalam pemesanan makanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memesan makanan, meningkatkan akurasi pemesanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan sistem barcode pada restoran dapat memberikan customer experience yang lebih interaktif dan modern, yang juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam Zhong & Moon, (2022) yang dilakukan menunjukkan bahwa penggunaan sistem barcode dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap efisiensi dan memberikan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, penggunaan sistem barcode dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan pengalaman pelanggan. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan restoran dan mempererat hubungan dengan pelanggan. Dengan demikian hipotesis kedua Hubungan Daftar Menu Sistem Barcode Terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan.

Hubungan Pembayaran QRIS dengan Kepuasan Pelanggan

Penggunaan QRIS dalam pembayaran elektronik dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terutama karena penggunaan QRIS memberikan kemudahan, kecepatan, dan kemudahan dalam proses pembayaran. Dalam konteks bisnis, QRIS dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan karena penggunaan QRIS dapat meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk proses pembayaran, sehingga pelanggan tidak perlu lagi menghabiskan waktu mengantri dalam antrian panjang untuk membayar tagihan. Dengan QRIS, pelanggan dapat membayar tagihannya dengan hanya dengan beberapa klik di smartphone mereka.

Dalam sebuah penelitian yang diterbitkan dalam Siriphanich et al., (2022) menyimpulkan bahwa penggunaan pembayaran kode QR secara positif memengaruhi kepuasan, dengan kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi menjadi faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam studi yang dilakukan Hossain et al., (2018), mereka menemukan bahwa penggunaan mobile payment, termasuk QRIS, secara signifikan mempengaruhi pelanggan. kepuasan, dengan kecepatan transaksi dan kenyamanan menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah, cepat, dan nyaman penggunaan mobile payment, termasuk QRIS, maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pembayaran elektronik transaksi. Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu pelanggan di kasir, yang juga dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dalam sebuah penelitian yang

diterbitkan dalam *Journal of Retailing and Consumer Services* tahun 2018, yang dilakukan di India, menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam pembayaran restoran dapat meningkatkan kecepatan transaksi dan mengurangi waktu tunggu pelanggan di kasir, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Di dalam Selain itu, dengan memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran, QRIS juga dapat membantu meningkatkan customer experience dan memperkuat loyalitas pelanggan (Zhang et al., 2023). Dalam sebuah penelitian yang ddilakukan Hossain et al., (2018b), menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam pembayaran hotel dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, terdapat bukti bahwa penggunaan QRIS dalam pembayaran elektronik dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan efisiensi, kecepatan, kenyamanan, pengalaman pelanggan, dan loyalitas pelanggan (Alberlianasari et al., 2022). Oleh karena itu, penggunaan QRIS dapat menjadi strategi yang efektif bagi bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempererat hubungan dengan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama tentang hubungan pembayaran QRIS dengan kepuasan pelanggan adalah efek yang signifikan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah survey atau kuesioner dengan teknik random atau purposive sampling terhadap responden pelanggan restoran yang menggunakan barcode dan daftar menu sistem pembayaran QRIS. Selanjutnya data yang terkumpul dari responden dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik seperti uji t, uji F, dan regresi linier untuk menguji hipotesis dan mengetahui pengaruh daftar menu sistem barcode dan pembayaran QRIS terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, metode pengumpulan data lainnya seperti observasi dan wawancara dengan pengelola restoran atau pelanggan juga dapat digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dan mendalam mengenai topik penelitian. Peneliti dapat merancang instrumen penelitian berupa kuesioner yang meliputi pertanyaan terkait pengalaman pelanggan menggunakan barcode dan daftar menu sistem pembayaran QRIS, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut. Peneliti dapat mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan restoran yang menggunakan daftar menu sistem barcode dan pembayaran QRIS. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan content analysis untuk mengambil tema atau pola umum dari tanggapan dan pandangan pelanggan terkait daftar menu barcode QRIS dan sistem pembayaran, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu peneliti juga dapat memberikan rekomendasi atau saran terkait pengembangan menu list barcode QRIS dan sistem pembayaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

<i>Variable</i>	<i>Indicator code</i>	<i>R Count</i>	<i>R Table</i>	<i>Information</i>
Barcode System Menu (X1)	X1.1	0,761	0,279	valid
	X1.2	0,685	0,279	valid
	X1.3	0,694	0,279	valid
	X1.4	0,812	0,279	valid
QRIS Payment	X.2.1	0,715	0,279	valid

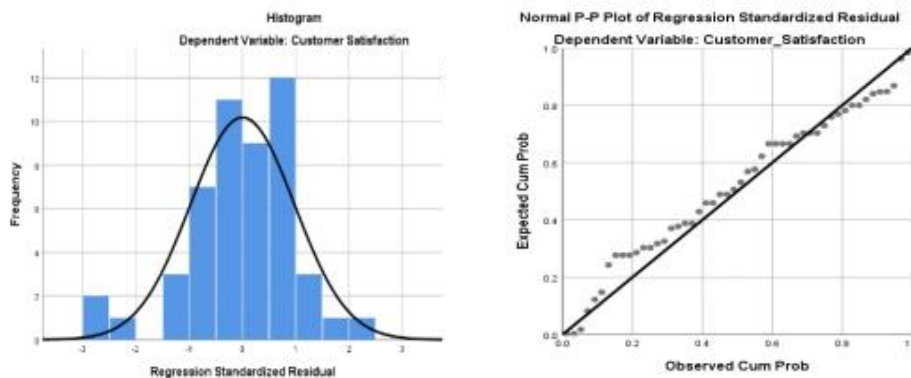
(X2)	X.2.2	0,767	0,279	valid
	X.2.3	0,776	0,279	valid
Customer satisfaction (Y)	Y.1	0,635	0,279	valid
	Y.2	0,843	0,279	valid
	Y.3	0,763	0,279	valid
	Y.4	0,689	0,279	valid
	Y.5	0,879	0,279	valid

Bahwa dari 12 item pernyataan yang diberikan kepada 50 responden memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,279 yang berarti semua indikator item pernyataan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25. Menurut (Ghozali, 2013) : suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,60

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

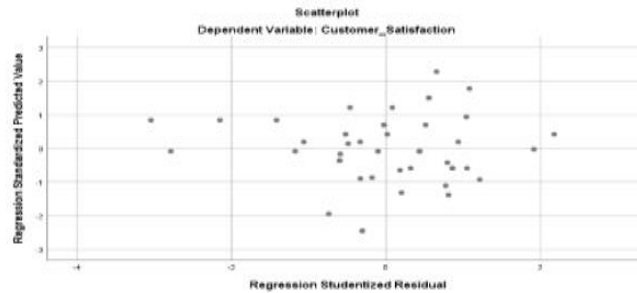
No	Research Variable	Cronbach's alpha (α)	Information
1	Barcode System Menu (X1)	0.723	Reliable
2	QRIS Payment (X2)	0.617	Reliable
3	Customer Satisfaction (Y)	0.809	Reliable

Bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan dapat diterima.



Gambar 1. Histogram graph image dan normal P-P Plot

Grafik histogram di sebelah kiri menampilkan sebaran data berbentuk lonceng yang simetris di sekitar mean, yang terlihat dari tidak adanya deviasi yang signifikan ke kiri atau kanan titik pusat. Demikian pula pada grafik P-P Plot di sebelah kanan menggambarkan adanya pola sebaran normal yang ditandai dengan titik-titik yang berkerumun rapat di sekitar garis diagonal. Oleh karena itu, data tersebut dapat dianggap memiliki distribusi normal.



Gambar 2. Scatterplot

Menunjukkan tidak adanya pola yang jelas dari titik-titik tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas yang berarti tidak terdapat gangguan yang signifikan pada model regresi ini.

**Table 3.
Hasil Multicollinearity Test**

<i>Variabel</i>	<i>Collinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Barcode system menu	.668	1.498
QRIS Payment	.668	1.498

Menunjukkan bahwa tidak terdapat bukti multikolinieritas antar variabel bebas berdasarkan nilai tolerance dan nilai VIF. Semua variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi linier berganda. Oleh karena itu, model tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

**Table 4.
Hasil Multiple Linear Regression Analysis**

<i>Variabel</i>	<i>Standardized coefficients</i>
Barcode system menu	.265
QRIS Payment	.451

Model persamaan regresi terstandar yang dapat diperoleh dari hasil yang diperoleh dapat dinyatakan sebagai berikut: $Y = 111.259 + 0.265 X_1 + 0.451 X_2 + e$, Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel Daftar Menu Sistem Barcode memiliki pengaruh paling tinggi diantara variabel bebas dengan koefisien 0,451, sedangkan variabel Pembayaran QRIS mengikuti dengan koefisien 0,265.

**Table 5.
Hasil Uji t**

Variabel	t hitung	signifikansi
Perceived Benefit (X1)	1,938	0,059
Perceived Risk (X2)	3,298	0,002

Hasil uji t variabel Daftar Menu Sistem Barcode (X1) dan variabel Pembayaran QRIS (X2) diperoleh nilai t hitung masing-masing sebesar 1,938 dan 3,298 dengan taraf signifikansi 0,059 dan 0,002. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,299. Artinya untuk kedua variabel nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) dapat ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hipotesis pertama dan kedua dianggap dapat diterima.

Table 6.
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.642	.412	.387	37.66342

Nilai R adalah 0,642 maka koefisien determinasi (R Square) adalah $0,642 \times 0,642 = 0,412$. Artinya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel terikatnya sebesar 41,2%. Artinya terdapat 58,8% ($100\% - 41,2\%$) varian variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

PEMBAHASAN

Pada uji t yang telah dilakukan pada data penelitian, ditemukan hasil bahwa variabel Daftar Menu Sistem Barcode secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alberlianasari et al., 2022) menyatakan Daftar Menu Sistem Barcode berpengaruh secara terhadap kepuasan konsumen. Pada uji t yang telah dilakukan pada data penelitian, ditemukan hasil bahwa variabel Pembayaran QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan tingkat signifikansi. Artinya, metode Pembayaran QRIS yang digunakan *Coffee Toffee* Airlangga efektif dalam memuaskan pelanggan. Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nainggolan et al., 2022), menyatakan Pembayaran lewat QRIS berpengaruh secara terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Variabel Daftar Menu Sistem Barcode berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan tingkat signifikansi yang diperoleh dari persamaan regresi sebesar 0,265 dan nilai sig sebesar 0,059. Hal ini menunjukkan bahwa *Coffee Toffee* Airlangga memiliki Daftar Menu Sistem Barcode yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula variabel Pembayaran QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan tingkat signifikansi yang diperoleh dari persamaan regresi sebesar 0,451 dan nilai sig sebesar 0,002. Artinya, metode Pembayaran QRIS yang digunakan *Coffee Toffee* Airlangga efektif dalam memuaskan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Alberlianasari, F., Nabilah, S., & Rahmawati, S. D. (2022). Implementation Of Qr Codes On Ichiban Sushi Restaurant's Dish Menu On Order Time Efficiency And Customer Satisfaction Level. *Cashflow: Current Advanced Research On Sharia Finance And Economic Worldwide*, 1(4), 13–20. <http://ojs.transpublika.com/index.php/CASHFLOW/article/view/224>

- Cheung, C., Fang, C. C., & Wang, Y. C. (2022). Consumer behavior and mobile payment: An empirical study of the restaurant industry. *Journal of China Tourism Research*, 18(4), 735–755. <https://doi.org/10.1080/19388160.2021.1972072>
- Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 472–478. <http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4088>
- Hossain, M. S., Zhou, X., & Rahman, M. F. (2018a). Examining the impact of QR codes on purchase intention and customer satisfaction on the basis of perceived flow. *International Journal of Engineering Business Management*, 10. <https://doi.org/10.1177/1847979018812323>
- Hossain, M. S., Zhou, X., & Rahman, M. F. (2018b). Examining the impact of QR codes on purchase intention and customer satisfaction on the basis of perceived flow. *International Journal of Engineering Business Management*, 10, 184797901881232. <https://doi.org/10.1177/1847979018812323>
- Katlav, E. Ö. (2020). *QR Code Applications in Tourism* (pp. 89–114). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1989-9.ch005>
- Maula, M. M., & Sunarjo, W. A. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use, Behavior Intention, Security of Non-cash Transactions in the Use of QRIS Through the Mobile Banking Application for Customer Satisfaction. *INCOSHA*, 1, 117–124. <https://proceeding.unikal.ac.id/index.php/incosha/article/view/1674>
- Nadinta, P. S., & Kusumawati, N. (2023). Influence of QRIS Payment Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty And Continuity. *Journal of Consumer Studies and Applied Marketing*, 1(1), 61–66. <https://doi.org/10.58229/jcsam.v1i1.52>
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Qris Di Kota Pematangsiantar. *MANAJEMEN: Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32. <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/manajemen/article/view/351>
- 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. <http://www.ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/425>
- P.J., S., Singh, K., Kokkranikal, J., Bharadwaj, R., Rai, S., & Antony, J. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(1), 24–50. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735>
- Sinaga, J. E., & Simatupang, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Di Kota PematangSiantar (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.37>
- Siriphanich, P., Mitmuang, P., & Thawonthong, S. (2022). Tourist Satisfaction with The QR Codes on Street Art in Songkhla Old Town, Thailand. *Journal of Event, Tourism and Hospitality Studies (JETH)*, 2, 1–32. <https://repo.uum.edu.my/id/eprint/29306/>
- Trivedi, R., Teichert, T., & Hardeck, D. (2020). Effectiveness of pull-based print advertising with QR codes: Role of consumer involvement and advertisement appeal. *European Journal of Marketing*, 54(1), 145–167.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJM-06-2018-0383/full/html>

- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2021). The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Wudhikarn, R., Charoenkwan, P., & Malang, K. (2022). Deep learning in barcode recognition: A systematic literature review. *IEEE Access*, 10, 8049–8072. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9681298/>
- Zhang, Q., Ariffin, S. K., Richardson, C., & Wang, Y. (2023). Influencing factors of customer loyalty in mobile payment: A consumption value perspective and the role of alternative attractiveness. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103302. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103302>
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2022). Investigating Customer Behavior of Using Contactless Payment in China: A Comparative Study of Facial Recognition Payment and Mobile QR-Code Payment. *Sustainability (Switzerland)*, 14(12). <https://doi.org/10.3390/su14127150>