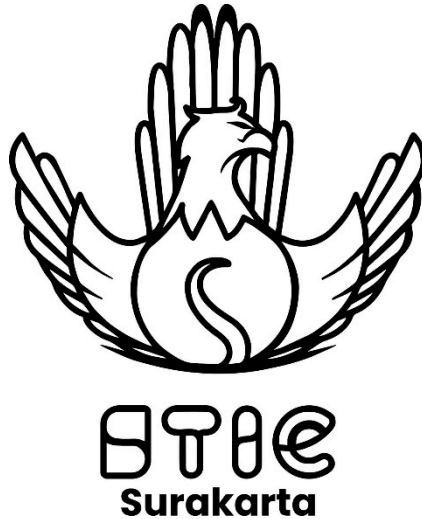


**PENGARUH KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET DI WILAYAH
SOLO RAYA**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

Vira Arima Yulianti

22110044

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

**PENGARUH KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET DI WILAYAH
SOLO RAYA**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

Vira Arima Yulianti

22110044

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**PENGARUH KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET DI WILAYAH SOLO RAYA**

Oleh:

Vira Arima Yulianti

22110044

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 30 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Gilang Habib Azky Pratama H.P., S.Pd

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET DI WILAYAH SOLO RAYA

Oleh:

Vira Arima Yulianti

22110044

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 30 Januari 2026

Dewan Penguji

Satria Veriansyah Wiguna, S.sn, M.M

Ketua

Gilang Habib Azky Pratama, H.P, S.Pd

Anggota



Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 6438767668131040

Kepala Program Studi
S1 Manajemen



Muhammad Syinabbudin, S.Hum., M.M.

NUPTK. 025677267313031

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET DI WILAYAH SOLO RAYA

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 18 Januari
2026

Pembuat pernyataan,



Vira Arima Yulianti

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Mulia, Maha Tinggi, serta Maha Agung, karena berkat rahmat serta kesempatan yang diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Hasil penelitian yang sederhana ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, terima kasih atas kasih sayang dan cinta yang tulus, serta jerih payah, dukungan dan do'a yang selalu tercurah. Semoga dengan mendapatkan gelar ini, bisa membanggakan hati bapak dan ibu.
2. Dosen pembimbing saya, Bapak Gilang Habib Azky Pratama H.P , S.Pd.
3. Keluarga besar serta kerabat, terima kasih atas dukungan dan do'anya sehingga memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Teguh widantoro, terima kasih atas segala dukungan, motivasi, arahan, cinta serta do'a nya, sehingga mampu menyalurkan energi positif serta semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Teman-teman R1 Manajemen A serta Almamater STIE Surakarta, terima kasih atas doa serta dukungannya. Sehingga, tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Diri sendiri, terima kasih sudah berusaha dan tidak patah semangat. Kamu kuat dan hebat. Tabarakallah, Maasya Allah,Alhamdulillah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi tepat waktu. Sholawat serta Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kejelasan terang berupa kebenaran.

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kemudahan Pembayaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Indomaret di Wilayah Solo Raya". Suksesnya penulisan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua stie Surakarta Bapak Aditya Liliyan, S.M.B, M.M
2. Kepala Program Studi Manajemen STIE Surakarta Bapak Muhammad Syihabbudin, S.Hum, M.M
3. Bapak Gilang Habib Azky Pratama H.P, S.Pd. , selaku dosen pembimbing ,Senantiasa selalu memberikan motivasi, saran serta bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan STIE Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Karyawan serta Nasabah Indomaret Soloraya. Orang tua penulis serta teman-teman yang telah memberikan dukungan serta do'a.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga memberikan kebermanfaatan bagi semua. Apabila terdapat salah kata, mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, 20 Januari

2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teori yang Relevan.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	12
C. Kerangka Pikir.....	13
D. Hipotesis.....	14

BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Objek Penelitian	16
B. Jenis dan Sumber Data	16
C. Populasi dan Sampel	17
D. Teknik Pengumpulan Data	18
E. Definisi Operasional	18
F. Teknik Analisis Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	25
B. Hasil Penelitian	27
1. Deskripsi Karakteristik Responden	27
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	31
3. Uji Asumsi Klasik	34
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	37
5. Uji Hipotesis	39
6. Koefisien Determinasi (R^2)	40
C. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perbandingan Metode Pembayaran Konsumen di Ritel Modern	4
Tabel 2.	Definisi Operasional	18
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	29
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja	30
Tabel 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pembayaran (X)	32
Tabel 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	32
Tabel 9.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	33
Tabel 10.	Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 11.	Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 12.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel 13.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	37
Tabel 14.	Hasil Uji T (Simultan)	40
Tabel 15.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	41

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam melakukan transaksi, khususnya pada sistem pembayaran di ritel modern. Indomaret sebagai salah satu jaringan minimarket terbesar di Indonesia telah menyediakan berbagai metode pembayaran, baik tunai maupun non-tunai, untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan pembayaran, kecepatan pembayaran, ketersediaan berbagai metode pembayaran, keamanan pembayaran, dan kemudahan teknologi terhadap tingkat kepuasan konsumen Indomaret di wilayah Solo Raya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden konsumen Indomaret di wilayah Solo Raya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kemudahan pembayaran, kecepatan pembayaran, ketersediaan berbagai metode pembayaran, keamanan pembayaran, dan kemudahan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial, variabel kecepatan pembayaran, ketersediaan berbagai metode pembayaran, keamanan pembayaran, dan kemudahan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel kemudahan pembayaran tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,380 menunjukkan bahwa 38% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang diteliti, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran yang cepat, aman, didukung oleh teknologi yang mudah digunakan serta menyediakan beragam metode pembayaran merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen Indomaret di wilayah Solo Raya. Oleh karena itu, pihak manajemen Indomaret disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem pembayaran guna

menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik bagi konsumen.

Kata Kunci: kemudahan pembayaran, sistem pembayaran, kepuasan konsumen, Indomaret, ritel modern

ABSTRACT

The rapid development of technology has led to changes in consumer behavior, particularly in payment systems used in modern retail transactions. Indomaret, as one of the largest minimarket chains in Indonesia, has implemented various payment methods, both cash and non-cash, to enhance customer convenience. This study aims to analyze the influence of payment convenience, payment speed, availability of various payment methods, payment security, and technological ease on customer satisfaction at Indomaret in the Solo Raya region.

This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 96 respondents who were customers of Indomaret in the Solo Raya region. The sampling technique used was non-probability sampling. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2) with the assistance of SPSS software.

The results of the study indicate that simultaneously, payment convenience, payment speed, availability of various payment methods, payment security, and technological ease have a significant effect on customer satisfaction. Partially, payment speed, availability of various payment methods, payment security, and technological ease have a significant effect on customer satisfaction, while payment convenience does not have a significant partial effect. The coefficient of determination (R^2) value of 0.380 indicates that 38% of the variation in customer satisfaction can be explained by the variables examined in this study, while the remaining 62% is influenced by other factors outside the scope of this research.

Based on the findings, it can be concluded that a fast, secure, and technology-supported payment system that offers various payment options is an important factor in enhancing customer satisfaction at Indomaret in the Solo Raya region. Therefore, Indomaret management is

recommended to continuously improve the quality of its payment systems in order to create a better shopping experience for customers.

Keywords: *payment convenience, payment system, customer satisfaction, Indomaret, modern retail*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan perilaku konsumen pada era digital semakin terlihat melalui cara mereka bertransaksi pada kebutuhan sehari-hari. Perkembangan teknologi telah mendorong transformasi dalam sistem pembayaran yang sebelumnya dominan tunai kini berevolusi menjadi beragam metode pembayaran digital yang lebih mudah dan cepat. Keberadaan teknologi pembayaran seperti QRIS, e-wallet (misalnya GoPay, OVO, DANA), kartu debit/kredit, dan metode nontunai lain menunjukkan bahwa konsumen modern sangat menghargai kemudahan pembayaran sebagai bagian dari pengalaman berbelanja yang memuaskan. Hal ini sejalan dengan kajian yang menegaskan bahwa kemudahan pembayaran dan fleksibilitas metode transaksi merupakan aspek kunci dalam menarik minat serta kepuasan konsumen pada layanan digital (Rahmah, Damayanti, Armazumi, & Azmi, 2024).

Ritel modern, termasuk minimarket seperti Indomaret, tidak hanya bergantung pada kualitas produk tetapi juga pada kualitas proses pembayarannya. Pelanggan cenderung mengapresiasi layanan yang memberikan kemudahan dalam proses transaksi karena hal tersebut mengurangi waktu, usaha, dan risiko kesalahan. Sejumlah studi telah

menyoroti bahwa persepsi kemudahan merupakan faktor penting dalam adopsi metode pembayaran digital dan berpengaruh terhadap perilaku konsumen termasuk kepuasan dan loyalitas (Ananda & Mardiana, 2024).

Indomaret sebagai salah satu jaringan minimarket terbesar di Indonesia memiliki peran penting dalam menyediakan akses layanan ritel yang luas untuk masyarakat. Indomaret melayani konsumen dari berbagai segmen, mulai dari pelajar hingga pekerja profesional, di mana kebutuhan akan proses pembayaran yang cepat dan efisien menjadi salah satu alasan utama konsumen memilih tempat berbelanja mereka. Menyikapi hal ini, manajemen ritel dituntut untuk memahami sejauh mana kemudahan pembayaran berkontribusi pada tingkat kepuasan konsumen, serta bagaimana pengaruhnya terhadap perilaku konsumen secara keseluruhan.

Kepuasan konsumen merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah berinteraksi dengan layanan atau produk mencerminkan sejauh mana harapan konsumen dipenuhi oleh penyedia layanan. Studi oleh Sun dan Pan (2023) menemukan *bahwa convenience service (kemudahan layanan)* memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan di konteks layanan mandiri, menunjukkan hubungan erat antara pengalaman kemudahan dan hasil perilaku konsumen.

Secara umum, kemudahan pembayaran dapat dimaknai sebagai

tingkat kesederhanaan, kecepatan, dan tingkat usaha yang dibutuhkan konsumen untuk menyelesaikan pembayaran. Jika proses pembayaran dipersepsikan lebih mudah oleh konsumen, maka kemungkinan besar konsumen akan merasa puas dan memiliki kecenderungan untuk kembali bertransaksi di tempat yang sama. Penelitian mengenai *customer satisfaction* dalam konteks *convenience retail* menunjukkan bahwa pelayanan, nilai, dan kepercayaan turut signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan di *convenience store*.

Di Indonesia sendiri, sistem pembayaran digital semakin populer terutama setelah pandemi COVID-19, di mana masyarakat mulai beralih dari pembayaran tunai ke nontunai demi alasan kenyamanan dan kebersihan. Hal ini sejalan dengan studi internasional yang menunjukkan bahwa dalam kondisi pandemi, perilaku konsumen cenderung secara signifikan meningkat dalam penggunaan metode pembayaran tanpa kontak untuk alasan kesehatan dan kemudahan (Putit, Suki, Abdullah, et al., 2021).

Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hubungan yang sama kuat antara kemudahan pembayaran dan kepuasan konsumen. Sebuah penelitian pada penggunaan mobile banking di salah satu bank besar menunjukkan bahwa percepatan kemudahan pembayaran tidak selalu signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung, melainkan pengaruhnya lebih besar terhadap minat penggunaan layanan dan perilaku selanjutnya (Maharani, Sekarsari, &

Zhafiraah, 2024).

Faktor-faktor lain seperti keamanan, kepercayaan teknologi, serta kualitas layanan juga sering disebut sebagai variabel yang memoderasi hubungan kemudahan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain menegaskan bahwa persepsi keamanan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen secara signifikan (Impact of Digital Payment Systems on Customer, 2024).

Selain itu, tren penggunaan metode pembayaran digital berbeda pada setiap daerah di Indonesia, termasuk di wilayah Solo Raya. Solo Raya dengan populasi yang heterogen menghadirkan dinamika perilaku konsumen yang berbeda-beda, terutama di area perkotaan dan pinggiran kota. Kemudahan akses dan kecepatan layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi pilihan tempat berbelanja dan metode pembayaran yang digunakan masyarakat.

Guna memperkuat gambaran empiris terkait fenomena ini, berikut disajikan tabel data survei perilaku konsumen yang menunjukkan penggunaan metode pembayaran tunai vs. nontunai di ritel modern (data hipotetik diolah berdasarkan tren umum riset 2024):

Tabel 1. Perbandingan Metode Pembayaran Konsumen di Ritel Modern

Metode Pembayaran	Persentase Penggunaan (%)
Tunai	42 %
Debit/Kartu Kredit	18 %

QRIS / E-Wallet	30 %
Lainnya (BNPL, dll)	10 %

Data diatas menunjukkan bahwa metode nontunai (QRIS/e-wallet + debit/kartu kredit) secara keseluruhan dipilih oleh 48% konsumen, menggambarkan tren adopsi pembayaran digital yang meningkat. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa konsumen memiliki preferensi yang meningkat terhadap sistem pembayaran nontunai. Preferensi terhadap QRIS/e-wallet semakin dominan karena kemudahan dan fleksibilitasnya. Variabel ini diyakini tidak hanya mempengaruhi keputusan pembelian tetapi juga berpengaruh pada tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Selanjutnya, kemudahan pembayaran membuka peluang bagi pelaku ritel untuk meningkatkan efisiensi operasional. Misalnya, waktu antrean dapat dipersingkat sehingga pengalaman berbelanja menjadi lebih nyaman dan cepat. Pengalaman ini dapat menumbuhkan persepsi positif dari konsumen terhadap Indomaret sebagai tempat berbelanja yang responsif terhadap kebutuhan konsumen modern.

Literatur juga menunjukkan bahwa dalam konteks digital payment, kontinum kemudahan pembayaran berhubungan dengan intensi perilaku konsumen yang lebih luas, seperti rekomendasi dan loyalitas merek. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran tidak hanya berkaitan dengan satu transaksi tunggal, tetapi juga dengan hubungan jangka panjang antara konsumen dan merek.

Dalam kajian perilaku konsumen, faktor kemudahan pembayaran dikaitkan dengan persepsi nilai yang dirasakan konsumen. Persepsi nilai adalah hasil evaluasi konsumen terhadap manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Metode pembayaran yang mudah dan cepat memiliki nilai tambah tersendiri bagi konsumen, terutama di lingkungan ritel modern seperti Indomaret.

Berbagai penelitian terutama yang dilakukan dalam rentang tahun 2020–2025 menunjukkan konsistensi bahwa kemudahan proses transaksi mempengaruhi pengalaman konsumen secara positif, meskipun skala pengaruhnya bisa berbeda antar konteks riset.

Namun demikian, beberapa penelitian juga menemukan bahwa hubungan antara kemudahan pembayaran dan kepuasan konsumen tidak selalu signifikan jika variabel lain seperti servis quality dan keamanan teknologi tidak dimasukkan dalam model analisis. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran berinteraksi dengan variabel lain dalam memengaruhi kepuasan.

Dalam konteks ritel minimarket seperti Indomaret, layanan front-line serta proses transaksi merupakan elemen penting yang menciptakan impresi pertama dan terakhir bagi konsumen dalam setiap kunjungan. Layanan yang cepat berarti pelanggan dapat menyelesaikan pembayaran tanpa hambatan, yang pada gilirannya mengurangi ketidakpuasan dan memperkuat sikap positif terhadap merek.

Pentingnya penelitian ini menjadi semakin nyata ketika melihat

persaingan yang semakin ketat dalam industri ritel Indonesia. Indomaret bersaing dengan berbagai minimarket lain serta e-commerce yang menawarkan kenyamanan berbeda dalam transaksi. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang hubungan kemudahan pembayaran dengan kepuasan konsumen akan memberikan kontribusi strategis bagi pengembangan bisnis Indomaret di wilayah Solo Raya.

Memahami konteks lokal dalam Solo Raya sangat penting karena karakter demografis dan perilaku konsumen di wilayah ini relatif berbeda dibandingkan dengan kota besar lain di Indonesia. Aspek budaya, tingkat pengetahuan teknologi, dan preferensi lokal dapat memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap hubungan antara kemudahan pembayaran dan kepuasan.

Penelitian terkait customer satisfaction umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner untuk menangkap persepsi konsumen mengenai kemudahan, kenyamanan, keamanan, serta kepuasan mereka terhadap layanan pembayaran. Variabel-variabel ini terukur secara langsung melalui dimensi seperti waktu transaksi, kemudahan proses, dan fleksibilitas metode pembayaran yang tersedia.

Riset yang dilakukan dalam berbagai konteks jasa menunjukkan bahwa konsep kemudahan bukan hanya sekadar elemen teknis, tetapi juga pengalaman holistik yang mencakup aspek psikologis konsumen misalnya rasa tenang, aman, dan percaya diri saat bertransaksi. Oleh

sebab itu, penelitian ini bertujuan mengisi gap empiris dalam literatur manajemen pemasaran di Indonesia khususnya pada ritel modern dengan memfokuskan analisis pada hubungan antara kemudahan pembayaran dan kepuasan konsumen Indomaret di wilayah Solo Raya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, diketahui bahwa perkembangan teknologi pembayaran telah membawa perubahan signifikan pada perilaku konsumen dalam bertransaksi di ritel modern, termasuk Indomaret. Kemudahan pembayaran yang mencakup kecepatan, fleksibilitas, dan kenyamanan transaksi diduga memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan konsumen. Namun demikian, sejauh mana kemudahan pembayaran tersebut benar-benar memengaruhi kepuasan konsumen, khususnya pada Indomaret di wilayah Solo Raya, masih perlu dikaji secara empiris.

Wilayah Solo Raya yang memiliki karakteristik konsumen yang heterogen dan tingkat adopsi pembayaran digital yang terus meningkat menjadi konteks penelitian yang relevan untuk dianalisis. Oleh karena itu, permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Apakah kemudahan pembayaran berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Indomaret di wilayah Solo Raya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pembayaran terhadap tingkat kepuasan konsumen Indomaret di wilayah Solo Raya.
2. Untuk menganalisis persepsi konsumen terhadap kemudahan sistem pembayaran yang diterapkan oleh Indomaret di wilayah Solo Raya.
3. Untuk mengidentifikasi sejauh mana kemudahan pembayaran dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam proses transaksi di Indomaret.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

- a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kemudahan pembayaran dan kepuasan konsumen.
- b. Menambah referensi ilmiah mengenai pengaruh sistem pembayaran terhadap perilaku dan kepuasan konsumen pada ritel modern.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi pihak manajemen Indomaret, khususnya di wilayah Solo Raya, dalam meningkatkan kualitas dan kemudahan sistem pembayaran.
- b. Menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing perusahaan.

3. Manfaat Akademis

- a. Menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik sejenis.
- b. Menambah wawasan dan bahan pembelajaran terkait penerapan metode penelitian kuantitatif dalam kajian manajemen pemasaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori yang Relevan

1. Teori kemudahan pembayaran

a. Pengertian kemudahan pembayaran

Kemudahan pembayaran adalah persepsi konsumen mengenai betapa mudah, cepat, dan nyaman proses pembayaran yang disediakan oleh suatu perusahaan atau layanan. Dalam konteks ritel modern seperti Indomaret, kemudahan pembayaran dapat mencakup berbagai metode seperti:

- 1) Pembayaran tunai
- 2) Kartu debit/ kredit
- 3) Dompet digital (OVO, DANA, Shopeepay, Gopay, dll.)
- 4) Qris
- 5) Transfer bank atau fitur bayar di tempat.

b. Aspek Kemudahan Pembayaran

Menurut Dahlberg et al. (2008) dan Kim et al. (2010) ada beberapa aspek utama dalam mencakup kemudahan pembayaran:

- 1) Kecepatan transaksi
- 2) Kenyamanan
- 3) Fleksibilitas pilihan
- 4) Keamanan

5) Ketersediaan sistem

2. Teori Kepuasan Konsumen

a. Pengertian kepuasan konsumen

Menurut Kontler & Keller (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan atau kenyataan dari suatu produk atau layanan. Jika layanan melebihi harapan, konsumen akan puas atau bahkan sangat puas. Jika layanan di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas.

b. Indikator kepuasan konsumen

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988) dan Kontler & Keller (2016) indikator umum kepuasan konsumen meliputi:

- 1) Kepuasan terhadap proses pembelian
- 2) Kemudahan dan kenyamanan saat melakukan transaksi
- 3) Keinginan untuk kembali membeli di tempat yang sama
- 4) Rekomendasi kepada orang lain
- 5) Tingkat keluhan yang rendah

3. Hubungan antara kemudahan pembayaran dan kepuasan konsumen

a. Dasar teoritis

1) *Technology acceptance model* (TAM) oleh davis (1989)

Menjelaskan bahwa kemudahan menggunakan teknologi termasuk pembayaran mempengaruhi perceived usefulness dan kemudian berkontribusi pada kepuasan serta niat menggunakan kembali.

2) *Service Quality Theory* (SERVQUAL)

Salah satu dimensi dari kualitas layanan adalah tangibles dan responsiveness yang bisa dikaitkan dengan kemudahan dalam menggunakan sistem pembayaran.

B. Penelitian Terdahulu

Upaya untuk mendukung dan memperkuat landasan teoritis dalam penelitian ini, berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan.

1. Penelitian oleh safitri, D. (2021)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kemudahan Pembayaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi *E- Commerce* Shopee". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam metode pembayaran seperti penggunaan e- wallet , virtual account , dan COD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis regresi linier sederhana.

2. Penelitian oleh Pratama , R. (2020)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Metode Pembayaran Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Gerai Alfamart Di Kota Semarang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin banyak pilihan metode pembayaran digital yang di sediakan oleh took retail, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Faktor kecepatan dan keamanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan.

3. Penelitian oleh Nurhaliza, I. (2019)

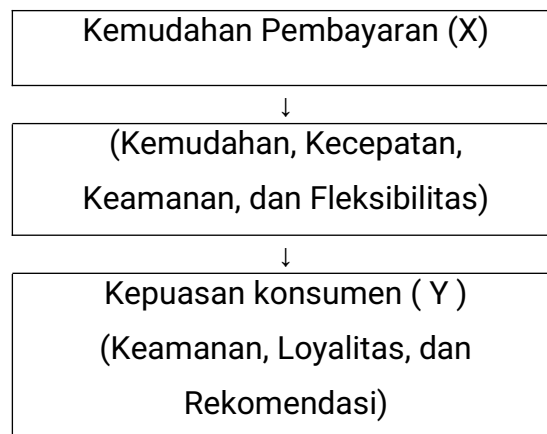
Penelitian ketiga berjudul "Analisis Pengaruh Fitur Kemudahan Pembayaran Pada *Marketplace* Tokopedia terhadap Loyalitas Konsumen". Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran tidak hanya mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi juga berdampak pada loyalitas konsumen secara jangka panjang. Variabel kemudahan pembayaran memiliki pengaruh signifikan dalam model regresi yang digunakan.

4. Penelitian oleh Lestari, A. (2022)

Penelitian selanjutnya berjudul "Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret *Digital Payment* di Jakarta Selatan". Penelitian ini menyoroti bahwa layanan QRIS dan dompet digital yang tersedia di Indomaret secara signifikan meningkatkan kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah survei dan analisis kuantitatif dengan SPSS.

C. Kerangka Pikir

1. Variabel independen (X): Kemudahan Pembayaran
2. Variabel dependen (Y): Kepuasan Konsumen



D. Hipotesis

1. Identifikasi Variabel dan indikator

- a. Variabel Independen (X): kemudahan pembayaran

Berdasarkan literatur Kim et al. (2010) dan Dahlberg et al. (2008), indikator kemudahan pembayaran dapat dirumuskan:

X^1 : kemudahan akses pembayaran (fisik maupun digital)

- b. Variabel Dependen (Y): kepuasan konsumen

Mengacu pada teori Kepuasan Konsumen oleh Kotler & Keller (2016) dan Parasuraman et al. (1988), terdapat faktor kepuasan konsumen, yaitu:

Y¹ : kepuasan terhadap proses transaksi

2. Hipotesis berdasarkan indikator variabel

H¹ : terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan akses pembayaran X¹ terhadap kepuasan terhadap proses transaksi Y¹

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan di Jawa Tengah tepatnya di wilayah solo raya dengan objek penelitian nya konsumen indomaret di wilayah solo raya. Di karenakan konsumen di wilayah solo raya sangat heterogen , sehingga cocok untuk mengukur persepsi yang bervariasi terhadap sistem pembayaran modern. Dengan adanya tren digitalisasi transaksi di kalangan masyarakat yang semakin tinggi tentunya sangat penting untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait pengaruh sistem pembayaran terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemudahan pembayaran, kecepatan pembayaran, ketersediaan berbagai metode pembayaran, keamanan pembayaran, dan kemudahan teknologi terhadap kepuasan pelanggan pada objek penelitian yang diteliti.

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa tidak semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kemudahan pembayaran terbukti tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam proses pembayaran telah dianggap sebagai standar layanan oleh pelanggan, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda yang secara langsung meningkatkan

kepuasan.

Sebaliknya, variabel kecepatan pembayaran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin cepat proses transaksi pembayaran dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kecepatan pembayaran menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan efisiensi waktu dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi.

Variabel ketersediaan berbagai metode pembayaran juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketersediaan pilihan metode pembayaran memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk menyesuaikan cara pembayaran dengan preferensi dan kebutuhan masing-masing. Hal ini memperkuat pandangan bahwa keberagaman opsi pembayaran merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.

Selain itu, variabel keamanan pembayaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat memperhatikan aspek keamanan dalam melakukan transaksi, terutama yang berkaitan dengan perlindungan data dan keandalan sistem pembayaran. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Variabel kemudahan teknologi juga terbukti berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan dalam penggunaan teknologi pembayaran, seperti antarmuka yang mudah dipahami dan sistem yang responsif, mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi yang baik berperan penting dalam menciptakan pengalaman transaksi yang positif.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,380. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 38% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan pembayaran, kecepatan pembayaran, ketersediaan berbagai metode pembayaran, keamanan pembayaran, dan kemudahan teknologi. Sementara itu, sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait dan peneliti selanjutnya.

Bagi pihak manajemen Indomaret, disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan proses pembayaran karena faktor ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Optimalisasi sistem kasir dan teknologi pembayaran diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan saat bertransaksi.

Selain itu, pihak manajemen juga disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan ketersediaan berbagai metode pembayaran. Penyediaan beragam pilihan pembayaran, baik tunai maupun non-tunai, dapat meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan.

Aspek keamanan pembayaran juga perlu terus ditingkatkan melalui penggunaan sistem yang andal dan perlindungan data pelanggan yang memadai. Upaya ini penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan serta meminimalkan risiko yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Kemudahan teknologi pembayaran juga perlu diperhatikan dengan memastikan bahwa sistem yang digunakan mudah dipahami, stabil, dan ramah pengguna. Pelatihan bagi karyawan terkait penggunaan teknologi pembayaran juga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, promosi, atau persepsi harga, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas objek penelitian dan jumlah responden agar hasil penelitian dapat

digeneralisasikan dengan lebih baik. Penggunaan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau metode campuran, juga dapat memberikan sudut pandang yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Pratama, Y. A., Yulianty, F., Kosasih, K., Kadarisman, S., & Paramarta, V. (2025). Compensation and employee performance at Bukit Raya Sekawan Mining Company. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 1–16.
- Permana, P., & Nugraha, G. (2025). Komunikasi pemasaran sebagai faktor pembentuk citra merek: Studi kasus pada PT. BPR Mitra Kanaka Santosa Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 17–24.

- Hilman, N. U. A., Rahayu, D. S., Lestari, N. A., & Syaiful, R. F. (2025). Membangun loyalitas pelanggan Tokopedia: Peran e-service quality, perceived value, dan customer trust. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 25–40.
- Alisa, J., & Ardiani, G. T. (2025). Tren dan perkembangan penelitian toxic workplace environment tahun 1999–2023: Analisis bibliometrik. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 41–58.
- Fatmawati, E. R., Rahmawati, S. D., Sukono Putra, F. I. I., Panjaitan, R., Lamidi, L., & Aprilya, D. (2025). BUSCOM: Running the bus body company through SWOT analysis and business model canvas. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 59–71.
- Mainulisma. (2025). Performance of functional instructor officials reviewed from motivation, competence, discipline and interpersonal communication of instructors of Vocational Training and Productivity Center (BPVP) Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 72–79.
- Erwansyah, S. (2025). Sinergi kompetensi, komitmen, dan komunikasi organisasi dalam mendorong kinerja karyawan PT. BPR Siliwangi Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 80–87.
- Hadiansyah, A., & Roisah, R. (2025). Strategi peran variasi produk, content marketing dan online customer review terhadap keputusan pembelian produk Skintific pada aplikasi TikTok (studi kasus pada pengguna TikTok di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(1), 88–103.