

**PERAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PENGGUNA *E-WALLET* DI RUMAH *LAUNDRY* KEDIRI)
SKRIPSI**

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

IRMA NURHIDAYATI

9.313.169.16

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pengguna *E- Wallet* Di Rumah *Laundry* Kediri)

IRMA NURHIDAYATI

9.313.169.16

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP : 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun.
NIP : 19910717 201903 2 020

NOTA DINAS

Kediri, 26 Juni 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : IRMA NURHIDAYATI

NIM : 931316916

Judul : PERAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pengguna *E-Wallet* Di Rumah Laundry Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP : 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun.
NIP : 19910717 201903 2 020

NOTA PEMBIMBING

Kediri , 13 Juli 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat)
berkas Hal :
Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri
Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : IRMA NURHIDAYATI
NIM : 931316916
Judul : PERAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pengguna *E-Wallet* Di Rumah *Laundry* Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesedian Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP : 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun.
NIP : 19910717 201903 2 020

HAL PENGESAHAN
PERAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pengguna *E- Wallet* Di Rumah *Laundry* Kediri)


IRMA NURHIDAYATI
NIM . 9.313.169.16

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada tanggal 13 Juli 2023

Tim Penguji,


1. Penguji Utama

Rofik Efendi, S.Kom. MM
NIP. 19690617 199803 1 002


(.....)


2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2 006


(.....)

3. Penguji II

Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun.
NIP : 19910717 201903 2 020


(.....)

Kediri, 13 Juli 2023



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“ Dari Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam : Sesungguhnya Allah SWT itu suci yang menyukai hal-hal yang suci, Dia maha bersih yang menyukai kebersihan, Dia Maha Mulia yang menyukai Kemuliaan, Dia Maha Indah yang menyukai Keindahan, Karena itu bersihkanlah tempat-tempatmu.”

(HR Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin, skripsi sederhana ini kupersembahkan sebagai tanda sayang, cinta dan hormat yang tak terhingga kepada :

1. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Bapak Ishariyadi, Ibu Suparti yang tanpa lelah membimbing dan mendo'akan apapun yang saya lakukan dari kecil hingga saat ini.
2. Teruntuk bapak mertua Suntoro dan ibu mertua Sunarti yang selalu memberikan saya dukungan agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk kakak saya Wahyu Wiranti, M. Ilham Nurrudin, adik saya M. Imam Nur Hasan, Kakak Ipar Ronny Purwanto, adik ipar Charista sintya Bella, serta suami saya Bayu Aji Pangestu yang telah menjadi pemacu semangat dan mejadi motivasi untuk segera terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Teruntuk Dosen Pembimbing saya yaitu Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun. yang telah dengan sabar membimbing saya dan memberikan masukan-masukan guna mendukung terselesainya skripsi ini.
5. Teruntuk sahabat saya Nana Insyania, teman seperjuangan Elsa, Devida, Izul dan teman-teman angkatan 2016 lainnya saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan dorongannya dalam mengerjakan skripsi ini.
6. The one and only tetangga terhormat saya yang hampir setiap hari memberikan motivasi lembut kepada saya supaya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terakhir untuk diriku sendiri terimakasih sudah bersabar dan berusaha sampai saat ini, aku yakin kita bisa.

ABSTRAK

IRMA NURHIDAYATI, 9.313.169.16. Dosen Pembimbing Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun. “**Peran *Quick Response Code Indonesian Standard Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna E-Wallet di Rumah Laundry Kediri)***”. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

Kata Kunci: QRIS, Kepuasan Pelanggan.

Suatu perusahaan perlu mengadakan inovasi-inovasi yang mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga konsumen akan merasa puas terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah menyediakan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan kemudahan teknologi yang diberikan. QRIS merupakan bentuk inovasi teknologi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan pembayaran. Adapun penelitian ini ditujukan guna mengetahui penggunaan QRIS di Rumah Laundry Kediri serta menjelaskan peran QRIS terhadap kepuasan pelanggan pengguna *e-wallet* di Rumah Laundry Kediri.

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti ialah deskriptif kualitatif. Sumber data utama pada penelitian ini ialah konsumen serta karyawan Rumah Laundry Kediri. Data akan diperoleh menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini ialah bahwa QRIS yang dimiliki oleh Rumah Laundry Kediri merupakan QRIS yang dibuat melalui ASPI dan memenuhi standar nasional sehingga dapat diakses melalui aplikasi *m-banking* atau *e-wallet*. Langkah-langkah yang diperlukan oleh konsumen untuk pembayaran melalui QRIS ialah: : Membuka aplikasi *m-banking* atau *e-wallet* yang dimiliki konsumen, Tekan fitur scan QR Code, Masukkan nominal pembayaran, Uang terkirim ke rekening Rumah Laundry Kediri. Adapun peran QRIS dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Rumah Laundry Kediri ialah; Meningkatkan efisiensi waktu konsumen, Memberikan kemudahan dan efektivitas pembayaran dengan penggunaan QRIS, Meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan, dan Memperkecil risiko pembayaran.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir.

1. Penulisan Huruf

No	Arab	Indonesia
1	ء	“
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	Th
5	ج	J
6	ح	Ḥ
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	Dh
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	Sy
14	ص	Ṣ
15	ض	Ḍ
16	ط	Ṭ
17	ظ	Ẓ
18	ع	”
19	غ	Gh
20	ف	F
21	ق	Q
22	ك	K

23	ل	L
24	م	M
25	ن	N
26	و	W
27	هـ	H
28	ي	Y

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (shaddah), yang bersumber dari ya“ nisbah (ya“ yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya. Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya“ nisbah ditulis dobel hurufnya.

حنفية : ditulis Hanafiyah

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya’ nisbah ditulis dobel hurufnya

مَدّ : ditulis madda

3. Ta’ Marbutah

a. Bila dimatikan ditulis “ah”:

جماعة : Ditulis jamā’ah

b. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis “at”:

نعمة : Ditulis ni’mat Allah

زكاة الفطر : Ditulis zakāt al-fitr

4. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

5. Vokal Panjang (madd)

A panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī, dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan di atas huruf a, i, dan u.

6. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*dibthong*) arab ditransliterasikan dengan

menggabungdua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (أي) dan (أو).

7. Kata Sandang Alif+Lam

Jika terdapat huruf alif+lam yang diikuti huruf qamariyah maupun huruf syamsiyah, huruf *al* ditulis al-.

الحمد: ditulis al-hamdu

السنة : ditulis al-Sunnatu

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

9. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan diatas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

الأسلام شيخ: ditulis Syaikh al-IsĀlam

10. Lain-Lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam kamus besar bahasa indonesia, seperti kata *ijma'*, *nash*, *Al-Qur'an*, *Hadist*, dan lain-lain, tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “PERAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pengguna *E-Wallet* Di Rumah *Laundry* Kota Kediri)”.Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat serta salah selalu turunkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu agama Islam

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum, selaku Kaprodi Ekonomi Syariah.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Islam.
5. Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM. selaku dosen pembimbing I, dan Sayekti Indah Kusumawardhany, M. Akun. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kepada Owner dan pegawai Rumah Laundry Kediri yang sudah mengizinkan saya meneliti tempatnya.
7. Kedua orang tua , saudara dan suami yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Kawan-kawan seperjuangan di IAIN kediri, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang membantu dan mendo'akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Amin.

Kediri ,13 Juli 2023

Penulis

Irma Nurhidayati

NIM. 931316916

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	xiii
HALAMAN TRANSLITERASI.....	ix
KATA PEGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Telaah Pustaka	12
BAB II : LANDASAN TEORI.....	17
A. <i>Quick Response Code Indonesia Standard</i>	17
1. Pengertian QRIS	17

2. Kelebihan dan kekurangan QRIS.....	20
3. QRIS dalam Perspektif Islam.....	22
B. Pembayaran Digital.....	24
1. Pengertian pembayaran Digital	24
2. Kegunaan Pembayaran Digital.....	25
3. Risiko Pembayaran Digital.....	25
C. Kepuasan Konsumen	26
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
3. Tipe- tipe Kepuasan Konsumen	29
4. Indikator Kepuasan Konsumen	30
BAB III: METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	32
B. Kehadiran Peneliti.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Data Dan Sumber Data.....	34
E. Metode Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data	37
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	38
H. Tahap-tahap Penelitian.....	40
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Sejarah Berdirinya Rumah Laundry Kediri	42

2. Profil Rumah Laundry Kediri	43
3. Jasa Laundry	46
B. Paparan Data	50
C. Temuan Penelitian.....	57
BAB V: PEMBAHASAN.....	61
A. Penggunaan QRIS di Rumah Laundry.....	61
B. Peran QRIS terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Laundry Kediri.....	63
BAB VI: PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Data Omzet Penjualan Laundry	5
Table 1.2	Data hasil survei pengguna Internet.....	7
Table 1.3	Data hasil survei pengguna E-wallet menggunakan google form	7
Table 1.4	Data Omzet Pelanggan tetap di Rumah Laundry Kediri.....	8
Table 1.5	Data perbedaan antara Rumah Laundry dengan Pitu Laundry	9
Table 1.6	Data Laundry Kediri dengan Rating Tertinggi di google.com tahun 2021	10

DAFTAR GAMBAR

Table 4.1	Data total pelanggan Rumah Laundry Kediri	6
Table 4.2	Harga Jasa Laundry Karpet Rumah Laundry Kediri	47
Table 4.3	Harga Laundry Sofa Rumah Laundry Kediri.....	47
Table 4.4	Harga Laundry Pakaian Rumah Laundry.....	48
Table 4.5	Harga Jasa Laundry Sepatu Rumah Laundry Kediri	49
Table 4.6	Harga Jasa Laundry Baby Gear Rumah Laundry Kediri	49
Table 4.7	Harga Jasa Laundry Spring Bed Rumah Laundry Kediri	50
Table 4.8	QRIS Pembayaran Rumah Laundry.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Foto

Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 4. Bukti Konsultasi Skripsi

Lampiran 5. Biodata Penulis