

ABSTRACT

The Influence of Financial Technology Service Quality in the QRIS payment system on Transaction Time Efficiency in MSME Coffee Shops in Tasikmalaya City

By:

Alwi Luthfi Hidayat

NPM 20342271

Under the guidance of:

Guide 1: Kartawan

Guide 2: Allicia Deana

This research aims to analyze and obtain evidence of the influence of Service Quality on transaction time efficiency at MSME Coffee Shops in Tasikmalaya City. The data used in this research is primary data, and data collection was carried out using a questionnaire directly with the purposive sampling method, the object of this research was the MSME Coffee Shop, while the data analysis method used in this research was multiple regression analysis. It is hoped that this research can contribute to the MSME Coffee Shop in Tasikmalaya City so that it can provide the best service to customers, especially in the payment system. The results of this research indicate that Service Quality has a significant effect on transaction time efficiency at MSME Coffee Shops in Tasikmalaya City.

Keywords: *Service Quality, Efficiency.*

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan *Financial Technology* dalam sistem pembayaran QRIS terhadap Efisiensi Waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya

Oleh:

Alwi Luthfi Hidayat

NPM 20342271

Di Bawah Bimbingan:

Pembimbing 1: Kartawan

Pembimbing 2: Allicia Deana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh Kualitas Layanan terhadap Efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara langsung dengan metode *purposive sampling*, objek dari penelitian ini adalah UMKM *Coffee Shop*, sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan terutama pada sistem pembayaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Efisiensi waktu transaksi pada UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Efisiensi.