



Pengaruh Sistem Pembayaran Tunai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bakti Orion Sentosa

Fidya Islamiati^{1*}, Darma Wijaya²

¹⁻²Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

E-mail: fidya071202@gmail.com¹, darma.dwa@bsi.ac.id²

*Penulis Korespondensi: fidya071202@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of the cash payment system and service quality on customer satisfaction at PT. Bakti Orion Sentosa. The research was motivated by the continued use of a manual cash payment system, which may influence transaction effectiveness, service quality, and customer satisfaction. This study employed a quantitative method with descriptive and associative approaches. The population consisted of all customers of PT. Bakti Orion Sentosa, with a sample of 40 respondents selected through probability sampling using the simple random sampling method. Data were collected through questionnaires containing 30 statement items, observation, and documentation. Data analysis was conducted using SPSS, including validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results showed that the cash payment system had a positive and significant effect on customer satisfaction (sig. 0.043), while service quality also had a positive and significant effect (sig. 0.036). Simultaneously, both variables significantly affected customer satisfaction (F-value 82.462; sig. 0.000). The R^2 value of 0.817 indicates that 81.7% of customer satisfaction variation is explained by these variables, while 18.3% is influenced by other factors.*

Keywords: *Cash Payment System; Customer Satisfaction; PT Bakti Orion Sentosa; Service Quality; Transaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem pembayaran tunai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bakti Orion Sentosa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih diterapkannya sistem pembayaran tunai secara manual yang dapat memengaruhi efektivitas transaksi dan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT. Bakti Orion Sentosa, dengan sampel sebanyak 40 responden yang dipilih menggunakan teknik probability sampling melalui metode simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 30 item pernyataan, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran tunai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,043, sedangkan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,036. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F sebesar 82,462 dan signifikansi 0,000. Nilai R^2 sebesar 0,817 menunjukkan bahwa 81,7% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh sistem pembayaran tunai dan kualitas pelayanan, sedangkan 18,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

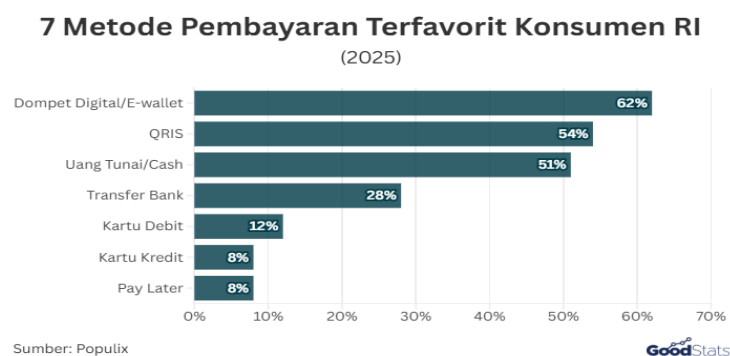
Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Sistem Pembayaran Tunai; Transaksi; PT Bakti Orion Sentosa.

1. LATAR BELAKANG

Persaingan dalam kewirausahaan semakin meningkat akibat perubahan dalam sektor bisnis di era globalisasi. Setiap bisnis menghadapi tantangan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya melalui berbagai inisiatif yang berorientasi pada pelanggan. Kemampuan perusahaan dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan pelanggan kini sama pentingnya bagi kesuksesan perusahaan dibandingkan kemampuannya dalam menyediakan barang atau jasa berkualitas tinggi. Pelanggan yang merasakan puas umumnya akan kembali memakai produk atau jasa, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan. Agar tetap kompetitif

dalam jangka panjang, pelaku bisnis harus memahami diantara dampak yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Diantaranya dampak yang mengalami perkembangan pesat dalam dunia bisnis adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi telah mendorong berbagai perusahaan untuk mengadopsi sistem pembayaran digital, misalnya dompet digital (*e-wallet*), QRIS, transfer bank, dan kartu elektronik. Sistem pembayaran tersebut dinilai mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, serta efisiensi dalam proses transaksi. Meskipun penggunaan metode pembayaran digital terus meningkat, transaksi secara tunai masih menjadi sebuah pilihan pembayaran yang banyak dipakai oleh masyarakat Indonesia, terutama pada usaha mikro, kecil, dan menengah serta perusahaan jasa yang melayani transaksi secara langsung.



Gambar 1. Metode Pembayaran Favorit Konsumen RI.

Sumber: <https://goodstats.id/article/bukan-qr-is-ini-metode-pembayaran-terfavorit-konsumen-indonesia-2025-dTAuU>.

Berdasarkan Gambar 1, metode pembayaran yang paling banyak digunakan oleh konsumen Indonesia pada tahun 2025 adalah dompet digital (*e-wallet*) sebesar 62%, diikuti oleh QRIS sebesar 54%, sedangkan pembayaran tunai masih digunakan oleh 51% konsumen. Selanjutnya, metode transfer bank digunakan sebesar 28%, kartu debit 12%, sedangkan kartu kredit dan *pay later* masing-masing sebesar 8%. Data tersebut mengidentifikasi bahwa walaupun penggunaan pembayaran digital terus mengalami peningkatan, transaksi tunai tetap menjadi sebuah metode pembayaran yang banyak terpilih oleh masyarakat Indonesia.

Tingginya penggunaan pembayaran tunai menunjukkan bahwa metode tersebut masih memiliki peranan penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Pembayaran tunai dinilai lebih mudah digunakan, tidak memerlukan perangkat elektronik maupun koneksi internet, serta memberikan kemudahan bagi pelanggan yang belum terbiasa menggunakan layanan pembayaran digital. Namun demikian, sistem pembayaran tunai juga memiliki beberapa kelemahan, seperti risiko kesalahan dalam penghitungan uang, potensi kehilangan uang tunai,

proses transaksi yang relatif lebih lama, serta pencatatan transaksi yang kurang efektif apabila masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan perusahaan sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk sistem pembayaran dan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan kecakapan suatu bisnis untuk mengakomodasi kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan lewat performa pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan dapat dipercaya. Tingkat kepuasan dan loyalitas dapat meningkat apabila pelayanan yang berkualitas mampu memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Namun, bila kualitas layanan terbukti kurang optimal, dampaknya akan mewujudkan ketidakpuasan pelanggan yang memicu mereka untuk segera beralih ke penyedia jasa lain.

Berbagai penelitian telah menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Menurut penelitian oleh Ayunani et al. (2023), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Makin prima layanan yang dihadirkan, makin besar pula kepuasan pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh Prasetyo & Nugroho (2022), yang mengidentifikasi kualitas layanan sebagai faktor krusial yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam bisnis yang berorientasi pada layanan. Selain itu, studi oleh Sari et al. (2024) menunjukkan bahwa layanan yang cepat, ramah, dan responsif dapat meningkatkan loyalitas serta kepuasan pelanggan.

Berbagai penelitian telah membuktikan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan. Menurut penelitian Ayunani et al. (2023), kualitas layanan mendatangkan pengaruh positif dan signifikan terhadap indikator kepuasan pelanggan. Secara konkret, makin baik kualitas layanan yang didapatkan pelanggan, maka makin tinggi pula tingkatan kepuasan yang dirasakan. Temuan tersebut diperkuat oleh Prasetyo & Nugroho (2022), yang mengidentifikasi kualitas layanan sebagai faktor krusial yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam bisnis yang berorientasi pada layanan. Disisi lain, penelitian Sari et al. (2024) memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan secara cepat, ramah, dan responsif mampu meningkatkan kepuasan sekaligus membangun loyalitas pelanggan.

Sejumlah penelitian mengenai sistem pembayaran juga mengungkapkan bahwa mekanisme pembayaran berperan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Rahmawati & Putra (2023) menyimpulkan bahwa sistem pembayaran yang mudah digunakan, aman, dan efisien mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan selama bertransaksi sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Penelitian Hidayat et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kemudahan proses pembayaran memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi

konsumen. Akan tetapi, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak membahas sistem pembayaran non-tunai, seperti QRIS, dompet digital, maupun *mobile banking*. Sementara itu, penelitian yang menempatkan sistem pembayaran tunai sebagai variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya pada perusahaan jasa laundry, masih relatif terbatas.

PT Bakti Orion Sentosa (Bos Laundry) merupakan perusahaan yang beroperasi pada sektor jasa laundry dan hingga saat ini masih menerapkan sistem pembayaran tunai sebagai metode utama transaksi dengan pelanggan. Seluruh proses pembayaran dilakukan secara langsung menggunakan uang tunai dan sebagian besar pencatatan transaksi masih dijalankan secara manual. Keadaan tersebut berpotensi memunculkan beberapa permasalahan, seperti proses transaksi yang kurang efisien, risiko kesalahan pencatatan, kemungkinan terjadinya selisih kas, serta kurang optimalnya pengendalian keuangan perusahaan. Di samping itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang harus diperhatikan, meliputi ketepatan waktu penyelesaian laundry, kebersihan hasil cucian, keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan. Apabila sistem pembayaran dan kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal, maka kepuasan pelanggan dapat mengalami penurunan.

Pengamatan ini mengindikasikan bahwa dua aspek yang diperkirakan memengaruhi kepuasan pelanggan adalah mekanisme pembayaran tunai dan kualitas layanan. Sedangkan kualitas layanan yang prima memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan, metode pembayaran yang efisien turut memastikan kelancaran pemberian layanan. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat krusial guna mengidentifikasi sejauh mana sistem pembayaran tunai dan kualitas layanan pada PT Bakti Orion Sentosa memengaruhi kepuasan pelanggan.

Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah PT Bakti Orion Sentosa masih menggunakan sistem pembayaran tunai sebagai metode utama transaksi, sementara perkembangan teknologi mendorong penggunaan pembayaran digital. Selain itu, sebagai perusahaan jasa laundry, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem pembayaran tunai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bakti Orion Sentosa sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan, penulis perlu melakukan penelitian mengenai pengaruh sistem pembayaran tunai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bakti Orion Sentosa. Oleh sebab itu, penelitian ini disusun pada

judul "Pengaruh Sistem Pembayaran Tunai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bakti Orion Sentosa."

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Pembayaran Tunai

Penggunaan uang tunai secara langsung, khususnya uang kertas dan logam, dikenal sebagai pembayaran tunai. Pada sistem pembayaran tunai, pembeli dan penjual melakukan transaksi barang atau jasa dengan menyerahkan sejumlah uang secara langsung tanpa memanfaatkan sistem digital maupun teknologi pendukung lainnya (Syahda et al., 2024). Pembayaran tunai adalah metode pembayaran yang mencakup pelunasan secara langsung di waktu transaksi memakai uang fisik, misalnya uang logam atau uang kertas. Sistem pembayaran tunai masih banyak digunakan karena dianggap mudah, praktis, dan dapat langsung menyelesaikan transaksi tanpa memerlukan perantara atau teknologi tertentu. Dalam kegiatan usaha, sistem pembayaran tunai memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan pelanggan saat melakukan pembelian barang atau jasa.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan kondisi yang bersifat dinamis dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan serta mencakup berbagai aspek, misalnya produk, jasa, sumber daya manusia, prosedur kerja, dan lingkungan pelayanan. Oleh sebab itu, diharuskan menyediakan pelayanan yang berkualitas maka mampu menciptakan kepuasan serta kesan positif bagi konsumen (Munawaroh & Alvionita, 2025). Model SERVQUAL yang dirancang oleh Parasuraman et al. ialah sebuah pendekatan yang sangat umum diaplikasikan guna mengevaluasi kualitas pelayanan. Skema ini berisikan lima indikator utama, berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan (Irawan, 2025).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai respons pelanggan terhadap suatu produk ataupun layanan yang dianggap bisa memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Ayunani et al., 2023). Menurut Hawkins et al. (2023), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, diantaranya yaitu kesesuaian harapan, minat berkuncung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, kemudahan dan biaya, serta sistem pembayaran (Lupiyoadi, 2018).

3. METODE PENELITIAN

Studi ini dirancang dengan memakai pendekatan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dan asosiatif. Teknik asosiatif dipilih karena penelitian ini bertujuan guna mengidentifikasi hubungan serta pengaruh pembayaran tunai dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Bakti Orion Sentosa. Di sisi lain, teknik deskriptif digunakan untuk memaparkan karakteristik variabel penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner yang memanfaatkan skala Likert digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Data yang didapatkan pada kuesioner selanjutnya diolah memakai perangkat lunak SPSS melalui serangkaian pengujian yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji T, uji F, uji koefisien determinasi, serta analisis regresi linear berganda. Luaran analisis statistik ini diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan ilmu pemasaran, khususnya mengenai pengaruh pembayaran tunai dan kualitas layanan terkait kepuasan pelanggan di PT Bakti Orion Sentosa.

Populasi penelitian ini meliputi seluruh pelanggan yang telah menjalankan pembelian dan menggunakan jasa di PT Bakti Orion Sentosa. Sedangkan teknik pengambilan sampel probabilitas yang dipakai ialah pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Metode ini terpilih sebab setiap individu pada populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden, maka membantu mengurangi bias dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden atau sampel untuk penelitian ini adalah klien PT. Bakti Orion Sentosa. Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan tertinggi, dan profesi responden dicatat sebagai data yang disertakan. responden dapat ditentukan berdasarkan daftar pernyataan dari 40 responden. Untuk mengumpulkan data tersebut menggunakan metode *simple random sampling*.

Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.

Variabel	Item	r hitung	r tabel (df = n – 2)	Keterangan
X1	X1.1	0,532	0,3120	Valid
	X1.2	0,778	0,3120	Valid
	X1.3	0,731	0,3120	Valid
	X1.4	0,506	0,3120	Valid
	X1.5	0,623	0,3120	Valid
	X1.6	0,759	0,3120	Valid
	X1.7	0,504	0,3120	Valid

X2	X1.8	0,707	0,3120	Valid
	X1.9	0,715	0,3120	Valid
	X1.10	0,706	0,3120	Valid
	X2.1	0,560	0,3120	Valid
	X2.2	0,709	0,3120	Valid
	X2.3	0,645	0,3120	Valid
	X2.4	0,584	0,3120	Valid
	X2.5	0,638	0,3120	Valid
	X2.6	0,630	0,3120	Valid
	X2.7	0,733	0,3120	Valid
Y	X2.8	0,496	0,3120	Valid
	X2.9	0,653	0,3120	Valid
	X2.10	0,746	0,3120	Valid
	Y.1	0,654	0,3120	Valid
	Y.2	0,578	0,3120	Valid
	Y.3	0,854	0,3120	Valid
	Y.4	0,648	0,3120	Valid
	Y.5	0,677	0,3120	Valid
	Y.6	0,646	0,3120	Valid
	Y.7	0,538	0,3120	Valid
	Y.8	0,629	0,3120	Valid
	Y.9	0,703	0,3120	Valid
	Y.10	0,744	0,3120	Valid

Sumber: Hasil olah data SPDD, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, temuan uji validitas, setiap butir pernyataan untuk variabel X1, X2, dan Y mempunyai nilai r hitung yang lebih tinggi daripada nilai r tabel 0,3120. Nilai r hitung untuk variabel X1, X2, dan Y masing-masing berkisar antara 0,504 hingga 0,778, 0,496 hingga 0,746, dan 0,538 hingga 0,854. Dengan demikian, setiap butir pernyataan pada ketiga variabel tersebut dinyatakan valid karena telah memenuhi persyaratan uji validitas.

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Sistem Pembayaran Tunai (X1)	0,859	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,840	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,858	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, temuan uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian mempunyai nilai Cronbach's alpha yang melampaui ambang batas 0,60. Nilai Cronbach's alpha untuk variabel "Sistem Pembayaran Tunai" (X1), "Kualitas Layanan" (X2), dan "Kepuasan Pelanggan" (Y) masing-masing ialah 0,859, 0,840, dan 0,858. Dengan demikian, setiap variabel dianggap reliabel, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian mempunyai tingkat konsistensi yang tinggi dan layak dipakai untuk mengumpulkan data studi.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.58057205
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.065
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji normalitas memakai uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel menghasilkan nilai "Asymp. Sig. (2-tailed)" sebesar 0,200, sebagaimana dipaparkan pada Tabel 3. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian—atau nilai residualnya—berdistribusi normal karena nilai tersebut lebih besar daripada tingkatan signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut layak untuk dianalisis lebih lanjut dan memenuhi salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas.

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.352	2.839
	X2	.352	2.839

a. Dependent Variable: Y

Merujuk pada temuan pengujian multikolinearitas, kedua variabel prediktor yakni "sistem pembayaran tunai" (X1) dan "kualitas layanan" (X2) masing-masing menghasilkan nilai tolerance sejumlah 0,352 yang melampaui batas minimum 0,10, serta nilai VIF sebesar 2,839 yang masih berada di bawah ambang batas maksimum 10. Temuan ini mengonfirmasi bahwa salah satu persyaratan asumsi klasik untuk pemodelan regresi linear berganda sudah terpenuhi, mengingat tidak ditemukannya indikasi gejala multikolinearitas dalam model, sehingga mampu dinyatakan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan di antara variabel-variabel independen yang diuji.

Hasil Uji Heterkodeastisitas**Tabel 5.** Hasil Uji Heterkodeastisitas.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1,991	1,876		1,061	,295
	Sistem Pembayaran Tunai	-,019	,068	-,077	-,277	,783
	Kualitas Pelayanan	,019	,079	,065	,235	,816

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan pemaparan Tabel 5, perolehan pengujian heteroskedastisitas melalui teknik Glejser memperlihatkan bahwa kedua prediktor yakni "sistem pembayaran tunai" (X1) serta "kualitas layanan" (X2) secara berturut-turut menghasilkan nilai probabilitas sebesar 0,783 dan 0,816. Mengingat kedua nilai tersebut melampaui batas kritis 0,05, sehingga mampu ditegaskan bahwa pemodelan regresi yang dibangun terbebas dari permasalahan heteroskedastisitas. Oleh sebab itu, model yang dihasilkan ternyata memenuhi persyaratan dan layak digunakan sebagai instrumen analisis regresi linear berganda.

Hasil Uji Linearitas**Tabel 6.** Hasil Uji Linearitas Sistem Pembayaran Tunai (X1).

ANOVA Table							
			Sum of	df	Mean	F	Sig.
			Squares		Square		
Kepuasan	Between	(Combined)	1148,242	16	71,765	6,133	,000
Pelanggan *	Groups	Linearity	880,948	1	880,948	75,285	,000
Sistem		Deviation from	267,293	15	17,820	1,523	,177
Pembayaran		Linearity					
Tunai	Within Groups		269,133	23	11,701		
	Total		1417,375	39			

Berdasarkan hasil pada tabel 6, hubungan antara Sistem Pembayaran Tunai (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,177. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,177).

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X2).

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan *	Between Groups	(Combined)	1259,653	15	83,977	12,778	,000
Kualitas Pelayanan	Deviation from Linearity	Linearity	1148,434	1	1148,434	174,753	,000
			111,219	14	7,944	1,209	,331
	Within Groups		157,722	24	6,572		
	Total		1417,375	39			

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel 7, hubungan antara kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,331. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,331).

Uji Hipotesis

Hasil Uji T

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t).

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.998	3.039		2.328	.034
	X1	.126	.110	.136	3.146	.049
	X2	.854	.128	.791	6.669	.000

a. Dependent Variable: Y

Merujuk pada Tabel 8, simpulan atas pengujian hipotesis ialah dibawah:

H1 = Berdasarkan temuan perhitungan, prediktor sistem pembayaran tunai menghasilkan statistik uji t sebesar 3,146 yang melampaui nilai kritis t-tabel. Nilai kritis tersebut diperoleh sebesar 2,026 dengan penetapan tingkat kepercayaan (α) 0,05 dan derajat kebebasan $df = n-k-1$ yakni $40-2-1 = 37$. Oleh karena statistik uji (3,146) melampaui nilai kritis (2,026) disertai perolehan signifikansi 0,049 yang berada di bawah 0,05, maka H0 dinyatakan gugur dan Ha diterima. Kondisi ini membuktikan bahwa sistem pembayaran tunai memberikan dampak yang positif dan bermakna secara statistik terhadap kepuasan pelanggan. H2 = Berdasarkan hasil perhitungan, prediktor kualitas layanan menghasilkan statistik uji t sejumlah 6,669 yang melampaui nilai kritis t-tabel. Nilai kritis tersebut diperoleh sejumlah 2,026 dengan penetapan tingkat kepercayaan (α) 0,05 dan derajat kebebasan $df = n-k-1$ yakni $40-2-1 = 37$. Oleh karena statistik uji (6,669) melampaui nilai kritis (2,026).

Hasil Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F.

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1157.660	2	578.830	82.462	.000 ^b
	Residual	259.715	37	7.019		
	Total	1417.375	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Pemodelan regresi linear berganda memperlihatkan bahwa statistik uji F yang diperoleh melampaui nilai kritis F-tabel berdasarkan pemeriksaan tabel sebelumnya. Dengan penetapan taraf kepercayaan (α) sebesar 0,05 dan derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 40-2-1 = 37$, nilai F kritis ditetapkan sebesar 3,25. Statistik uji F yang dihasilkan sebesar 82,462 disertai perolehan probabilitas 0,000 yang berada jauh di bawah batas toleransi 0,05, maka hipotesis alternatif

(Ha) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak sebab nilai F hitung (82,462) lebih tinggi daripada nilai F kritis (3,25). Temuan ini memperlihatkan bahwa variabel "Zahlungssystem" dan "Servicequality" secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terkait kepuasan pelanggan. Maka dari itu, hipotesis yang menegaskan bahwa sistem pembayaran dan kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terkait kepuasan pelanggan mendapatkan dukungan yang kuat.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.807	2.649

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Merujuk pada Tabel 10, diperoleh informasi bahwa besaran koefisien determinasi (R^2) mencapai angka 0,817 atau setara dengan 81,7%. Temuan ini mengungkapkan bahwa 81,7% fluktuasi kepuasan pelanggan (Y) mampu diterangkan oleh kontribusi kedua prediktor yakni "mekanisme pembayaran tunai" (X1) serta "kualitas layanan" (X2). Sementara itu, faktor-faktor lain yang tidak tercakup untuk studi ini menjelaskan sisa sejumlah 18,3% ($100\% - 81,7\%$).

Lebih lanjut, koefisien determinasi yang sudah tersesuaikan (adjusted R-squared) sejumlah 0,807 mengindikasikan bahwa pemodelan regresi tersebut mampu menerangkan 80,7% fluktuasi kepuasan pelanggan setelah memperhitungkan ukuran sampel dan jumlah faktor independen. Maka dari itu, model regresi yang dipakai untuk penelitian ini sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan sistem pembayaran tunai.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11. Analisis Regresi Linear Berganda.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.998	3.039		2.328
	X1	.126	.110	.136	3.146
	X2	.854	.128	.791	6.669

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 11, didapatkan nilai konstanta sejumlah 0,998, nilai sebesar 0,126 untuk metode pembayaran tunai (X1), dan koefisien regresi sejumlah 0,854 untuk kualitas layanan (X2). Maka dari itu, dapat disusun persamaan regresi linear berganda dibawah.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, variabel-variabel individual dapat dipahami sebagai berikut: $Y = 0,998 + 0,126X_1 + 0,854X_2 + e$. Nilai konstanta (a) menunjukkan bahwa apabila kedua prediktor, yaitu sistem pembayaran tunai (X_1) dan kualitas layanan (X_2), diasumsikan bernilai nol, maka besaran konstanta sebesar 0,998 mengindikasikan bahwa estimasi kepuasan pelanggan (Y) berada pada angka 0,998. Koefisien regresi sistem pembayaran tunai (X_1) sebesar 0,126 menunjukkan bahwa dengan asumsi variabel kualitas layanan (X_2) dipertahankan konstan, setiap peningkatan satu unit pada sistem pembayaran tunai akan berimplikasi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,126 unit. Selanjutnya, koefisien regresi kualitas layanan (X_2) sebesar 0,854 menunjukkan bahwa dengan asumsi variabel sistem pembayaran tunai (X_1) tetap konstan, setiap peningkatan satu unit pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,854 unit.

Pengaruh Sistem Pembayaran Tunai (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan perolehan temuan pengujian hipotesis, prediktor "sistem pembayaran tunai" (X_1) menghasilkan statistik uji t senilai 3,277 dengan tingkat probabilitas 0,043. Mengingat nilai probabilitas tersebut berada di bawah ambang kritis 0,05 ($0,043 < 0,05$), sehingga H_0 dinyatakan gugur dan H_{a1} diterima. Kondisi ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen mendapat kontribusi yang positif dan bermakna secara statistik dari penerapan mekanisme pembayaran tunai.

Temuan studi ini mengungkapkan bahwa semakin optimal penerapan sistem pembayaran tunai, yang mencakup kemudahan prosedur transaksi, responsivitas pelayanan saat proses pembayaran berlangsung, keakuratan dalam pengembalian uang, serta keamanan selama bertransaksi, maka derajat kepuasan yang dirasakan konsumen pun cenderung semakin meningkat. Sistem pembayaran tunai yang beroperasi secara efektif terbukti mampu menghadirkan rasa aman dan keyakinan bagi konsumen, peningkatan kualitas pengalaman berbelanja mereka. Oleh sebab itu, mampu ditegaskan bahwa Sistem Pembayaran Tunai memberikan dampak yang positif dan signifikan terkait Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan perolehan hasil pengujian hipotesis, prediktor "kualitas layanan" (X_2) menghasilkan statistik uji t senilai 2,235 dengan tingkat probabilitas 0,036. Mengingat nilai probabilitas tersebut berada di bawah ambang kritis 0,05 ($0,036 < 0,05$), sehingga H_0 dinyatakan gugur dan H_{a2} diterima. Kondisi ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan mendapat kontribusi yang positif dan bermakna secara statistik dari kualitas layanan yang diberikan.

Temuan studi ini memaparkan bahwa kepuasan pelanggan cenderung meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, baik dari aspek keramahan staf, kecepatan layanan, responsivitas dukungan, maupun kemampuan dalam menyampaikan informasi yang jelas. Layanan yang prima memenuhi harapan pelanggan dan menghasilkan pengalaman yang memuaskan. Hal ini menetapkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan.

Pengaruh Sistem Pembayaran Tunai (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis, terlihat jelas bahwa kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh sistem pembayaran tunai (X1) dan kualitas layanan (X2). Hal ini didukung pada temuan uji F yang memperlihatkan nilai F hitung sejumlah 82,462 dan nilai signifikansi sejumlah 0,000. H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai signifikansi berada di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu, mampu disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh mekanisme pembayaran tunai maupun kualitas layanan.

Selain itu, analisis koefisien determinasi menghasilkan nilai R-squared sejumlah 0,817 (atau 81,7%); hal ini berarti bahwa variabel "sistem pembayaran tunai" dan "kualitas layanan" menjelaskan 81,7% variasi pada kepuasan pelanggan, sedangkan 18,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak tercakup untuk penelitian ini. Angka tersebut menunjukkan bahwa kedua faktor independen tersebut memuat kontribusi yang signifikan untuk menerangkan variasi kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang lebih baik serta peningkatan pada sistem pembayaran tunai yang telah diterapkan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, analisis data, dan pembahasan mengenai pengaruh sistem pembayaran tunai serta kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel sistem pembayaran tunai (X_1) terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai signifikansi sebesar 0,043 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 ($0,043 < 0,05$), sehingga hipotesis pertama (H_{a1}) dinyatakan diterima. Selanjutnya, variabel kualitas pelayanan (X_2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,036 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,036 < 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H_{a2}) dapat diterima. Hasil

uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa sistem pembayaran tunai (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 82,462 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 menunjukkan bahwa variabel sistem pembayaran tunai dan kualitas layanan memberikan kontribusi sebesar 81,7% terhadap variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 18,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_{a3}) dinyatakan diterima.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, F., & Putra, S. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko O'Mind Coffee and Eatery. *ILTIZAMAT: Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 1(1), 67–84.
- Antoro, B. (2025). Kesalahan sistematis penggunaan skala Likert dalam penelitian: Analisis systematic literature review. *Jurnal Multidisiplin Sosial dan Humaniora*, 2(2), 63–81. <https://doi.org/10.70585/jmsh.v2i2.163>
- Apolina, N., & Ekowati, T. (2022). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep tunai di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedica Journal)*, 7(2), 87–94. <https://doi.org/10.47219/ath.v7i2.156>
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Solusi*, 21(3), 290–299. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7079>
- Elisabeth, C. R., & Khairiyah, T. M. (2022). Pengaruh metode pembayaran cash on delivery terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Drop Point Jatiwangi. *Jurnal Akuntansi*, 16(2), 32–39. <https://doi.org/10.58457/akuntansi.v16i02.2785>
- Ghozali, I. (2023). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GoodStats. (2025). *Bukan QRIS, ini metode pembayaran favorit konsumen Indonesia 2025*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/bukan-qr-is-ini-metode-pembayaran-terfavorit-konsumen-indonesia-2025-dTAuU>
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Identifikasi variabel penelitian, jenis sumber data dalam penelitian pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>
- Hanim, J. F., & Syihabuddin, M. (2025). Analisis dampak sistem pembayaran tunai terhadap kepuasan konsumen di SPBU Mart Sumber Surakarta. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 3005–3011. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3969>

- Hidayat, N., Aisyah, Angga Hendharsa, & Veronika, G. (2024). Literasi digital dan persepsi kemudahan pada cashless society: Keputusan adopsi pembayaran cashless pada UMKM di Pontianak. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship*, 12(1), 35–42. <https://doi.org/10.26418/ejme.v12i1.75917>
- Hisaanah, K., Hayadi, B. H., Nurlena, E., Zikriyanto, W., Oktalia, H., & Suryo, M. W. (2026). Metode kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Keislaman*, 6(1), 37–43.
- Irawan, I. C. (2025). Peran kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan dalam membangun niat belanja ulang. *Solusi*, 23(4). <https://doi.org/10.26623/slsi.v23i4.12894>
- Ludianah, S., Abbas, D. S., Hidayat, I., & Aulia, T. Z. (2022). Pengaruh profitabilitas, kepemilikan institusional, dewan komisaris independen, dan dewan direksi terhadap sustainability report disclosure. *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 1(3), 41–48. <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v1i3.259>
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Salemba Empat.
- Munawaroh, S., & Alvionita, M. (2025). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pelanggan Swasana Cafe Berau. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 8(1), 19–29. <https://doi.org/10.35914/jemma.v8i1.3084>
- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami populasi dan sampel: Pilar utama dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5948. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, A., & Nugroho, B. (2022). The impact of service quality on customer loyalty and sales growth in retail business. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 68(10), 30–38.
- Rahmawati, S., & Putra, M. A. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS pada UMKM Kota Surakarta. *MBIA*, 22(3), 435–449. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i3.2663>
- Rustandi, B. (2026). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay. *Land Journal*, 7(1), 324–339. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v7i1.4539>
- Sari, L., Febryanti, A. A., & Sudharto, P. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada konsumen Dak Nalgae Tembalang Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(1), 30–39. <https://doi.org/10.14710/jiab.2024.40011>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-5). Alfabeta.
- Syahda, A., Aida, D. N., Hidayat, W., & Ibrahim, Z. (2024). Analisis perbandingan pembayaran tunai dan QRIS dalam melakukan transaksi di kalangan mahasiswa Serang Banten. *MENAWAN: Jurnal Riset dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2(4), 255–264. <https://doi.org/10.61132/menawan.v2i4.731>

- Syahreza, M., & Amelia, W. R. (2025). Pengaruh sistem pembayaran tunai dan non-tunai terhadap keputusan pembelian pada Bakso Mekar Jaya di Jalan Harmonika Baru. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 2308–2317. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2315>
- Tjiptono, F. (2023). *Riset pemasaran*. Andi.