

ABSTRAK

Perkembangan pesat dalam teknologi dan informasi telah mengubah cara pembayaran di Indonesia menjadi lebih digital melalui penggunaan QR Code. Dengan beragamnya QR Code yang berasal dari berbagai e-wallet di Indonesia, Bank Indonesia (BI) telah mengenalkan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) sebagai upaya untuk mengintegrasikan standar pembayaran yang bisa digunakan oleh pedagang dan konsumen. Ini dilakukan agar kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan tetap terjaga, penyedia layanan harus memastikan bahwa layanan sistem aplikasi yang diberikan setidaknya sesuai atau lebih tinggi dari persepsi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dari QRIS dan untuk mengetahui kepuasan pengguna yaitu UMKM di Bekasi. Dengan metode *E-Service Quality*, tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan. Adapun 7 dimensi pengukuran dari *e-service quality* yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Security*, *Privacy*, *Responsiveness*, *System Availability*, dan *Contact*. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada UMKM di wilayah Bekasi. Kemudian data dianalisis menggunakan SPSS dan juga Microsoft Excel. Setelah melakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan oleh Aplikasi QRIS sebesar 86,94%.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, QRIS, sistem pembayaran, Kualitas Layanan, Kepuasan