

ABSTRAK

Yuniawan, Fahmi Fauzi. 2024. “*Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Behavior Pengguna Qris Di Kabupaten Semarang*”. Tesis. Jurusan Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Pembimbing: Dr. I Made Bayu Dirgantara, S.E., M.M.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari tau apakah ada pengaruh antara *service quality*, *user satisfaction*, *continuous usage*, *word of mouth*, dan *habit* pengguna QRIS di Kabupaten Semarang setelah menggunakan QRIS. Dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form* kepada 304 responden pengguna QRIS di Kabupaten Semarang. Digunakan *probability sampling* untuk pengambilan sampel dan SEM menggunakan Smart PLS 3 sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *user satisfaction* yang tinggi dapat mendorong *customer behavior* pengguna QRIS setelah menggunakan QRIS, seperti *continuous usage*, *word of mouth*, dan *habit*. *Service quality* menjadi variabel penting untuk meningkatkan *user satisfaction*. Selain itu ditemukan juga bahwa ketika *customer* terus menggunakan QRIS secara berkelanjutan (*continuous usage*) dapat mempengaruhi orang untuk memberikan rekomendasi positif (*word of mouth*) kepada orang lain. Temuan lain adalah bahwa *habit* dapat mendorong pengguna QRIS untuk terus menggunakan QRIS secara berkelanjutan (*continuous usage*).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*. *User satisfaction* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *continuous usage*, *habit*, dan *word of mouth*. *Continuous usage* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap terhadap *word of mouth*, dan *habit* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *continuous usage*.

Kata kunci : *Service quality*, *user satisfaction*, *continuous usage*, *word of mouth*, dan *habit*.