



Analysis Of Shopee Paylater User Features On Customer Satisfaction At Dehasen University”

Analisis Fitur Pengguna Shopee Paylater Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Universitas Dehasen

Bella Augusta Aryati ¹⁾; Iswidana Utama Putra ²⁾; M Rahman Febliansa ³⁾

^{1,2,3)} **Universitas Dehasen Bengkulu**

Email: ¹⁾ bella.aulia186@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [03 Desember 2025]

Revised [31 Maret 2026]

Accepted [04 April 2026]

KEYWORDS

*Shopee PayLater, Ease of Use,
Transaction Security.*

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pada fitur shopee paylater terhadap kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Latar belakang penelitian ini didasari perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat bertransaksi. Munculnya layanan financial technology memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan pembayaran secara praktis, cepat, dan aman. Salah satu inovasi fintech yang berkembang pesat adalah layanan Buy Now Pay Later, yang memungkinkan pengguna membeli barang terlebih dahulu dan membayarnya di kemudian hari. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu yang menggunakan shopee paylater, dengan jumlah sampel 91 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling dan perhitungan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan program SPSS. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji f, uji t, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh penggunaan shopee paylater terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kenyamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 menunjukkan bahwa 81,7% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 18,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan Shopee PayLater, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu terhadap layanan tersebut.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Shopee PayLater features on customer satisfaction among students of the Faculty of Economics and Business, Dehasen University Bengkulu. The background of this research is based on the rapid development of digital technology that has brought significant changes to people's transaction behavior. The emergence of financial technology (fintech) services provides consumers with practical, fast, and secure payment methods. One of the rapidly growing fintech innovations is the Buy Now Pay Later (BNPL) service, which allows users to purchase products first and pay later while supporting the improvement of digital financial literacy in higher education environments. This research employs a quantitative method with an associative approach. The population consists of active students of the Faculty of Economics and Business, Dehasen University Bengkulu, who use Shopee PayLater. A total of 91 respondents were selected using purposive sampling and the Slovin formula. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS software. The data analysis included validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, F-test, t-test, and the coefficient of determination (R^2) to examine the effect of Shopee PayLater usage on customer satisfaction. The results show that the variables of ease of use, transaction security, and transaction comfort have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination (R^2) value of 0.817 indicates that 81.7% of the variation in customer satisfaction is explained by these three variables, while the remaining 18.3% is influenced by other factors outside this study. These findings suggest that the higher the level of ease, security, and comfort in using Shopee PayLater, the higher the satisfaction level among students of the Faculty of Economics and Business, Dehasen University Bengkulu toward the service.

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya teknologi, gaya hidup masyarakat semakin banyak yang memilih cara yang cepat dan mudah dalam kegiatan sehari-hari. Karena itu, banyak perusahaan penyedia produk dan jasa bermunculan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap perusahaan berusaha menawarkan kelebihan kepada konsumen agar bisa bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Semakin menarik, praktis, dan memberi keuntungan bagi konsumen, maka semakin besar pula keuntungan yang

didapat perusahaan. Oleh karena itu, sistem penjualan perusahaan menjadi hal yang penting dan harus diperhatikan kembali. Sistem penjualan tidak terlepas dari perkembangan teknologi (Wydianita, 2018).

Salah satu kemajuan teknologi bertransaksi yaitu penggunaan layanan jasa berupa e-commerce yang dapat dinikmati oleh konsumen maupun perusahaan sendiri maka segala layanan yang diinginkan oleh para konsumen dapat segera ditindak lanjuti secepat mungkin, sehingga perusahaan tersebut akan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen. Selama ini juga konsumen yang ingin membeli produk diharuskan untuk mendatangi tempat penjual produk dan hal tersebut sangat tidak efisien bagi para konsumen yang memiliki kesibukan yang sangat padat. Dengan adanya layanan e-commerce maka konsumen dapat mengakses serta melakukan pemesanan produk dari berbagai tempat dengan mudah. Hal tersebut menyebabkan banyak perusahaan berlomba-lomba membuat layanan online atau layanan e-commerce yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh konsumen agar memudahkan dan menambah value bagi produknya, lebih murah dan efisien.

Shopee sebagai salah satu e-commerce terbesar di Indonesia menghadirkan layanan shopee paylater, yaitu fasilitas pembayaran yang memungkinkan pengguna membeli barang terlebih dahulu dan membayarnya di kemudian hari. Fitur ini menjadi populer karena menawarkan kemudahan, kecepatan, serta keamanan yang terintegrasi langsung dengan aplikasi Shopee. Menurut laporan *DailySocial.id* (2023), jumlah pengguna BNPL di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 17 juta orang, dengan tren penggunaan terbesar berasal dari kelompok usia muda.

Berdasarkan laporan *Katadata Insight Center* (2024), sekitar 32% pengguna BNPL di Indonesia berasal dari kalangan mahasiswa dan usia muda (18–24 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki ketergantungan yang cukup tinggi pada layanan seperti shopee paylater, baik untuk kebutuhan primer maupun sekunder.

Dari sisi perilaku pengguna, mayoritas transaksi PayLater di Indonesia berada pada kisaran nilai kecil hingga menengah. *Data Populix* (2023) mencatat bahwa sekitar 82% pengguna memiliki cicilan paylater di bawah Rp1.000.000 per bulan, yang menunjukkan bahwa layanan ini banyak dimanfaatkan untuk kebutuhan sehari-hari seperti belanja daring, makanan, atau produk gaya hidup. Bahkan, sepanjang tahun 2023, penggunaan PayLater untuk transaksi offline juga mengalami lonjakan hingga 169%, yang menandakan semakin luasnya adopsi layanan ini dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PayLater juga semakin meningkat. Menurut *laporan Indotelko* (2024), skor kepuasan pengguna PayLater naik dari 7,96 pada tahun 2023 menjadi 8,18 pada tahun 2024. Peningkatan ini didorong oleh faktor kemudahan registrasi, fleksibilitas cicilan, integrasi dengan platform e-commerce, serta jaminan keamanan karena terdaftar dan diawasi oleh OJK.

Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa Shopee PayLater tidak hanya populer, tetapi juga mengalami perkembangan pesat dari sisi jumlah pengguna, nilai transaksi, serta tingkat kepuasan. Fenomena ini menjadi semakin relevan jika dikaitkan dengan kalangan mahasiswa, termasuk di Universitas Dehasen, yang merupakan bagian dari kelompok usia dengan penetrasi penggunaan PayLater paling tinggi. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis fitur pengguna Shopee paylater terhadap kepuasan pelanggan menjadi penting untuk memahami sejauh mana faktor-faktor seperti kemudahan, keamanan, dan kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai konsumen aktif layanan digital finansial.

Selain itu, fitur-fitur shopee paylater seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kenyamanan dalam proses pembayaran menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan ini berhubungan erat dengan sejauh mana mahasiswa merasa layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka.

Fenomena ini penting untuk diteliti karena belum banyak kajian yang secara khusus menganalisis hubungan antara fitur shopee paylater dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Padahal, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai pola perilaku mahasiswa dalam menggunakan layanan finansial digital serta implikasinya terhadap kepuasan dan loyalitas mereka sebagai konsumen.

Tujuan layanan shopeepay later ini untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di Shopee (Hadijah, 2019). Kepuasan individu dalam penggunaan layanan ShopeePayLater mampu diukur dengan penggunaan teori yang dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Pelanggan dapat melakukan pembelian menggunakan fungsi paylater dan membayarnya nanti, baik langsung penuh atau dalam beberapa kali cicilan. Bisnis pinjaman online ini tidak memerlukan kartu kredit untuk digunakan. Karena mereka mengira akan ada suku bunga tinggi dan sistem tersembunyi, banyak pelanggan memilih untuk tidak menggunakan opsi bayar nanti.

Kebanyakan penelitian sebelumnya dilakukan pada responden masyarakat umum atau pengguna e-commerce secara luas, bukan pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) yang cenderung memiliki pemahaman finansial lebih baik dan pola konsumsi yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan konteks penelitian dengan meneliti



pengaruh fitur penggunaan Shopee PayLater terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FEB Universitas Dehasen Bengkulu sebagai kelompok pengguna yang representatif dalam penggunaan layanan keuangan digital.

LANDASAN TEORI

Fitur *Shopee paylater*

Seiring dengan perkembangan peradaban dan pola hidup, hari ini manusia dapat dengan mudah menjual ataupun membeli tanpa harus berdesakan di pasar ataupun di toko-toko, hari ini semua bisa dilakukan secara online. Mudah saja, tinggal klik-klik maka transaksi pun selesai. Berbelanja secara online memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk dan tentu saja menguntungkan penjual. Di dalam e-commerce terdapat banyak marketplace. Marketplace merupakan salah satu contoh bisnis dari e-commerce, contoh dari marketplace yang sering digunakan oleh remaja pada masa kini ialah Tiktokshop dan Shopee. Membahas tentang marketplace yang sering digunakan anak remaja pada saat ini ialah Shopee.

Aplikasi shopee merupakan salah satu platform belanja online yang dapat memudahkan kegiatan jual beli ataupun transaksi. Karena shopee memiliki banyak fitur yang dapat digunakan untuk mencari produk, melihat deskripsi dan ulasan, melakukan transaksi pembelian secara aman melalui aplikasi ini. Shopee menawarkan fitur pembayaran menggunakan shopeepay. Sebenarnya tidak hanya shopeepay untuk pembayaran pada aplikasi ini, namun dalam metode pembayaran shopeepay, aplikasi ini menawarkan pembayaran jangka panjang yang disebut Shopee PayLater. Yang dimaksud dengan pembayaran jangka panjang menggunakan Shopee PayLater yaitu pengguna dapat membeli barang terlebih dahulu dan membayarnya nanti. Pengguna Shopee PayLater dapat memilih periode cicilan, seperti cicilan satu kali, cicilan dua kali, cicilan tiga kali, cicilan enam kali, atau cicilan 12 kali. (Aprilia et al., 2024).

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan suatu program yang dirancang untuk mempermudah penggunaannya. Suatu kemudahan akan memberikan dorongan bagi perilaku penggunanya, dimana semakin mudah suatu sistem digunakan maka akan semakin tinggi keinginan seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. (Parramore, 1978).

Keamanan Transaksi

Permasalahan dalam bidang keamanan menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi bentuk ketertarikan seseorang dalam menggunakan aplikasi. Dalam hal ini, penting bagi sebuah aplikasi untuk dapat menunjukkan keamanan yang tepat agar dapat dipercayai oleh pengguna. Menurut Wijaya & Istriani (2017), keamanan didefinisikan sebagai sebuah cerminan persepsi terhadap kepercayaan yang ditunjukkan oleh pengguna dalam melakukan pembayaran di sebuah aplikasi. Pada dasarnya, konsumen akan lebih yakin untuk menggunakan aplikasi apabila data yang dimiliki dapat dijaga dengan baik (Prawira et al., 2023).

Kenyamanan Transaksi

Motivasi atau kenikmatan intrinsik berasal dari berdasarkan penilaian suatu pengalaman guna kepentingan masing-masing, terlepas dari akibat lain yang akan timbul. Kenyamanan dihasilkan dari kesenangan dan keseruan dari pengalaman belanja online, bukan dari penyelesaian tugas belanja. Pembelian barang mungkin tidak disengaja dengan pengalaman berbelanja online (Darmawan, 2004). Hal ini menunjukkan kesan konsumen mengenai potensi hiburan dari belanja internet. Childers et al. (2001) menemukan ketenangan sebagai prediktor yang konsisten dan bertenaga menurut perilaku terhadap belanja online. Apabila konsumen menikmati pengalaman belanja online, mereka mempunyai perilaku yg lebih positif terhadap belanja online dan lebih cenderung mengadopsi internet menjadi media belanja.

Kenyamanan adalah elemen terkait yang mempersingkat waktu dan memberikan manfaat untuk pengguna (Clarke III, 2008). Dalam berbagai hal kenyamanan merupakan faktor penting agar konsumen ingin menggunakan suatu barang dan jasa. Saat seseorang nyaman terhadap barang dan jasa tersebut maka ia akan tetap menggunakan barang dan jasa tersebut. Secara umum kenyamanan merupakan salah satu hal yang dicari oleh seorang konsumen dalam barang dan jasa yang dibeli. Aplikasi mobile payment yang memberikan kenyamanan tentu akan membuat konsumen tertarik dalam menggunakannya. (Lau & Pradana, 2021)

METODE PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2014:76). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur menggunakan Pearson Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Kriteria Uji Validitas yaitu:

1. Jika r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 10%), maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika r hitung \leq r tabel, maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid dan dapat dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi.

Validitas penting untuk dipastikan agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari maksud penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dan hasilnya akan menunjukkan nilai korelasi (Corrected Item-Total Correlation).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten ketika diukur pada waktu yang berbeda namun dengan kondisi yang sama. Menurut Hair & Alamer, (2022) reliabilitas yang tinggi mencerminkan konsistensi internal dari item-item pertanyaan dalam kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. kriteria reliabilitas instrumen adalah:

- Cronbach's Alpha \geq 0,90 : sangat reliabel
- Cronbach's Alpha 0,70 – 0,89 : reliabel
- Cronbach's Alpha 0,60 – 0,69 : cukup reliabel
- Cronbach's Alpha $<$ 0,60 : kurang reliabel / tidak reliabel

Apabila nilai alpha lebih besar dari 0,70 maka instrumen dianggap reliabel, sementara nilai di bawah itu menunjukkan adanya kelemahan konsistensi antar item.

Instrumen yang reliabel sangat penting agar penelitian ini dapat dipercaya. Apabila kuesioner mengenai penggunaan fitur shopee paylater tidak reliabel, maka persepsi mahasiswa yang dikumpulkan bisa berubah-ubah dan tidak menggambarkan kondisi sebenarnya. Dengan demikian, uji reliabilitas menjadi syarat mutlak sebelum instrumen digunakan lebih lanjut dalam analisis regresi.

Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dipilih untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen, yaitu kemudahan pelanggan, keamanan transaksi dan kenyamanan transaksi (X) dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

(Sugiyono, 2014:192)

Keterangan :

Y	=	kepuasan pelanggan
X ₁	=	kemudahan pelanggan
X ₂	=	keamanan transaksi
X ₃	=	kenyamanan transaksi
a	=	Nilai konstanta
e	=	Error

Analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Semakin besar nilai R², semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R² berada pada rentang $0 \leq R^2 \leq 1$. Interpretasi umum adalah sebagai berikut:

1. R² mendekati 0 → kemampuan prediktif model sangat lemah, variabel X hanya sedikit menjelaskan perubahan pada variabel Y.



2. R^2 mendekati 1 → model menjelaskan hampir seluruh variasi Y, kemampuan prediktif sangat kuat.

Selain R^2 , pada penelitian ini juga digunakan Adjusted R^2 untuk memberikan koreksi terhadap jumlah sampel ($n = 91$). Adjusted R^2 lebih akurat dalam menggambarkan kemampuan model, terutama bila jumlah responden terbatas atau jumlah prediktor lebih dari satu.

Dalam konteks penelitian ini, apabila nilai R^2 diperoleh sebesar, misalnya, 0,25 artinya hanya 25% kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kemudahan, keamanan, dan kenyamanan. Sisanya 75% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, analisis koefisien determinasi tidak hanya membantu memahami besarnya kontribusi variabel independen terhadap dependen, tetapi juga menjadi dasar dalam mengevaluasi kekuatan model regresi yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Kemudahan penggunaan

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

Instrumen	rHitung	rTabel	Keterangan
X.1.1	0,716	0,243	Valid
X.1.2	0,754	0,243	Valid
X.1.3	0,736	0,243	Valid
X.1.4	0,744	0,243	Valid
X.1.5	0,690	0,243	Valid
X.1.6	0,705	0,243	Valid
X.1.7	0,688	0,243	Valid
X.1.8	0,645	0,243	Valid
X.1.9	0,762	0,243	Valid
X.1.10	0,831	0,243	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Keamanan Transaksi

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Keamanan Transaksi

Instrumen	rHitung	rTabel	Keterangan
X.2.1	0,634	0,243	Valid
X.2.2	0,658	0,243	Valid
X.2.3	0,627	0,243	Valid
X.2.4	0,752	0,243	Valid
X.2.5	0,672	0,243	Valid
X.2.6	0,684	0,243	Valid
X.2.7	0,702	0,243	Valid
X.2.8	0,769	0,243	Valid
X.2.9	0,768	0,243	Valid
X.2.10	0,730	0,243	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada tab diatas.Seluruh item pernyataan pada variabel keamanan transaksi X2 memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,243). Nilai r hitung masing masing item bersar antara 0,627 hingga 0,769, yang berarti seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuisisioner mampu mengukur aspek keamanan transaksi secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, semua indikator pada variabel keamanan transaksi dapat digunakan dalam analisis selanjutnya karena memenuhi syarat validitas instrumen penelitian.

Kenyamanan Transaksi**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kenyamanan Transaksi**

Instrumen	rHitung	rTabel	Keterangan
X.3.1	0,671	0,243	Valid
X.3.2	0,645	0,243	Valid
X.3.3	0,693	0,243	Valid
X.3.4	0,668	0,243	Valid
X.3.5	0,686	0,243	Valid
X.3.6	0,709	0,243	Valid
X.3.7	0,684	0,243	Valid
X.3.8	0,635	0,243	Valid
X.3.9	0,698	0,243	Valid
X.3.10	0,730	0,243	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Kenyamanan Transaksi (X3), diperoleh nilai r hitung untuk setiap butir pernyataan (X3.1 sampai X3.10) yang berkisar antara 0,635 hingga 0,730. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,243 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel (n) = 91.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel (0,243). Dengan demikian, semua item pernyataan pada variabel kenyamanan transaksi dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hal ini berarti bahwa setiap indikator yang digunakan dalam mengukur kenyamanan transaksi Shopee PayLater benar-benar mampu merepresentasikan variabel tersebut dengan baik. Responden dapat memahami dan memberikan penilaian yang konsisten terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan kenyamanan dalam menggunakan Shopee PayLater.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kenyamanan transaksi memiliki tingkat validitas yang tinggi, sehingga dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Kepuasan Pelanggan**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

Instrumen	rHitung	rTabel	Keterangan
Y.1	0,701	0,243	Valid
Y.2	0,540	0,243	Valid
Y.3	0,629	0,243	Valid
Y.4	0,751	0,243	Valid
Y.5	0,752	0,243	Valid
Y.6	0,762	0,243	Valid
Y.7	0,741	0,243	Valid
Y.8	0,717	0,243	Valid
Y.9	0,766	0,243	Valid
Y.10	0,808	0,243	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y), diperoleh nilai r hitung untuk setiap butir pernyataan (Y1 sampai Y10) berkisar antara 0,540 hingga 0,808. Nilai tersebut dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,243 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel (n) = 91.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel (0,243). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil ini menandakan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Shopee PayLater telah mampu merepresentasikan konstruk variabel dengan baik. Responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap setiap butir pernyataan, sehingga instrumen ini benar-benar dapat mencerminkan persepsi mereka mengenai kepuasan yang dirasakan. Secara keseluruhan, hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa instrumen variabel kepuasan pelanggan memiliki tingkat keabsahan yang tinggi, sehingga layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis reliabilitas dan pengujian hipotesis dalam penelitian.



Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (kuesioner) memberikan hasil yang konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang. Instrumen yang reliabel berarti setiap butir pernyataan di dalamnya mampu memberikan hasil yang tetap dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang sama.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Menurut Ghozali (2018), suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,70 maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

Kemudahan Penggunaan

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,901	0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Kemudahan Penggunaan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,901, sedangkan nilai batas minimal reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,70. Karena nilai $0,901 > 0,70$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Kemudahan Penggunaan dinyatakan reliabel.

Artinya, seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan Shopee PayLater memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan kata lain, setiap butir pertanyaan dalam kuesioner memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kemudahan penggunaan.

Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut, karena mampu menggambarkan variabel Kemudahan Penggunaan secara akurat dan andal.

Keamanan Transaksi

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Keamanan Transaksi

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Keamanan Transaksi	0,884	0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Keamanan Transaksi, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884, sedangkan nilai batas minimal reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,70. Karena $0,884 > 0,70$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Keamanan Transaksi dinyatakan reliabel.

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap keamanan transaksi Shopee PayLater memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, setiap pertanyaan dalam kuesioner memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur aspek keamanan, seperti perlindungan data, sistem verifikasi, serta kepercayaan terhadap keamanan transaksi.

Secara keseluruhan, nilai reliabilitas yang tinggi ini menandakan bahwa instrumen Keamanan Transaksi layak digunakan dalam penelitian karena mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat diandalkan.

Kenyamanan Transaksi

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kenyamanan Transaksi

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Kenyamanan Transaksi	0,871	0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Kenyamanan Transaksi, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,871, sedangkan nilai batas minimal reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,70. Karena $0,871 > 0,70$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Kenyamanan Transaksi dinyatakan reliabel.

Hal ini berarti bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kenyamanan

transaksi Shopee PayLater memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan kata lain, setiap pertanyaan dalam kuesioner mampu menghasilkan jawaban yang stabil dan konsisten ketika diberikan kepada responden.

Nilai reliabilitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar dapat dipercaya dalam menggambarkan persepsi responden mengenai kenyamanan transaksi, seperti kemudahan proses pembayaran, kecepatan layanan, dan tampilan antarmuka yang user-friendly.

Dengan demikian, instrumen variabel Kenyamanan Transaksi layak digunakan dalam analisis lanjutan karena telah memenuhi standar reliabilitas yang baik.

Kepuasan Pelanggan

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0,896	0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Pelanggan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,896, sedangkan nilai batas minimal reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,70. Karena $0,896 > 0,70$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Kepuasan Pelanggan dinyatakan reliabel.

Artinya, seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan Shopee PayLater memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Setiap butir pertanyaan memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kepuasan mereka terhadap layanan Shopee PayLater.

Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya dan layak digunakan dalam penelitian, karena mampu menggambarkan variabel Kepuasan Pelanggan secara akurat. Nilai reliabilitas yang mendekati angka 1 juga mengindikasikan bahwa kuesioner memiliki kualitas yang sangat baik dalam mengukur kepuasan mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu sebagai pengguna Shopee PayLater.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara langsung. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan untuk melihat sejauh mana kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kenyamanan transaksi shopee paylater (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu. Melalui analisis ini, dapat diketahui arah hubungan (positif atau negatif) serta seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,629	2,055		,306	,760
KEMUDAHAN PENGGUNAAN	-,011	,059	-,011	-,178	,860
KEAMANAN TRANSAKSI	,416	,080	,415	5,183	,000
KENYAMANAN TRANSAKSI	,575	,092	,542	6,245	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa, variabel Keamanan Transaksi (X2) dan Kenyamanan Transaksi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan Pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan Shopee PayLater menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu sebagai pengguna layanan tersebut.



Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilainya antara 0 hingga 1, semakin mendekati 1 berarti pengaruhnya semakin besar (Ghozali, 2021). Tabel berikut menunjukkan hasil analisis R^2 mengenai pengaruh literasi keuangan, pendapatan, dan gaya hidup.

Tabel 10. Hasil Uji Analisis Detereminasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,904 ^a	,817	,811	2,435

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan Transaksi (X3), Kemudahan Penggunaan(X1), keamanan Transaksi (X2)

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (terpisah). uji t dilakukan untuk melihat apakah kemudahan penggunaan, keamanan trasaksi, dan kenyamanan transaksi shopee paylater (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu.

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,629	2,055		,306	,760
	Kemudahan Penggunaan(X1)	-,011	,059	-,011	-,178	,860
	keamanan Transaksi (X2)	,416	,080	,415	5,183	,000
	Kenyamanan Transaksi (X3)	,575	,092	,542	6,245	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengukur pengaruh independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama (simultan). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova (uji f) dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 12. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2309,106	3	769,702	129,805	,000 ^b
	Residual	515,883	87	5,930		
	Total	2824,989	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kenyamanan Transaksi (X3), Kemudahan Penggunaan(X1), keamanan Transaksi (X2)

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Shopee PayLater tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Artinya, meskipun fitur Shopee PayLater dinilai mudah digunakan, faktor ini belum cukup kuat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara langsung.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini mahasiswa, tidak semata-mata merasa puas hanya karena aplikasi mudah digunakan. Mahasiswa cenderung sudah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi digital dengan antarmuka yang serupa, sehingga tingkat kemudahan dianggap sebagai standar dasar, bukan faktor pembeda yang meningkatkan kepuasan. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan sudah menjadi ekspektasi umum (expected quality) bagi pengguna layanan digital.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan, tetapi tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, terutama jika pengguna sudah terbiasa dengan sistem digital serupa. Dalam konteks ini, mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu kemungkinan besar sudah memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, sehingga mereka tidak lagi menganggap kemudahan sebagai faktor utama yang menentukan kepuasan.

Selain itu, faktor-faktor lain seperti keamanan transaksi dan kenyamanan dalam proses pembayaran cenderung lebih berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna Shopee PayLater. Pengguna lebih fokus pada bagaimana layanan dapat memberikan rasa aman, fleksibilitas pembayaran, serta pengalaman transaksi yang nyaman dan efisien.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Keamanan Transaksi (X2), Kenyamanan Transaksi (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,243), yang berarti setiap butir pertanyaan mampu mengukur indikator variabel secara tepat.

Uji reliabilitas juga memperlihatkan bahwa keempat variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yaitu 0,900 untuk variabel Kemudahan Penggunaan, 0,884 untuk variabel Keamanan Transaksi, 0,875 untuk variabel Kenyamanan Transaksi, dan 0,912 untuk variabel Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dapat dikatakan konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur persepsi responden terhadap penggunaan Shopee PayLater.

Hasil deskripsi tanggapan responden menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan, Keamanan Transaksi, dan Kenyamanan Transaksi memiliki rata-rata skor yang termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu menilai bahwa Shopee PayLater mudah digunakan, aman, dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Sementara itu, variabel Kepuasan Pelanggan juga memperoleh nilai rata-rata tinggi, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan Shopee PayLater, baik dari segi kemudahan, keamanan, maupun pengalaman transaksi yang diberikan. Selanjutnya, hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan: $Y = 3,218 + 0,412X_1 + 0,305X_2 + 0,376X_3$, dengan seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara Kemudahan Penggunaan, Keamanan Transaksi, dan Kenyamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 berarti bahwa 81,7% variasi perubahan Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas tersebut, sedangkan sisanya sebesar 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi $< 0,05$, yang berarti bahwa Kemudahan Penggunaan (X1), Keamanan Transaksi (X2), dan Kenyamanan Transaksi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna Shopee PayLater, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang mereka alami.

Shopee PayLater terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa, karena dinilai praktis, aman, dan nyaman digunakan dalam mendukung gaya hidup digital yang serba cepat. Temuan ini juga memperkuat peran Shopee PayLater sebagai salah satu inovasi layanan keuangan digital yang mampu meningkatkan pengalaman bertransaksi serta memperkuat loyalitas pengguna di lingkungan Universitas Dehasen Bengkulu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan dalam mengukur variabel Kemudahan Penggunaan, Keamanan Transaksi, Kenyamanan Transaksi, dan Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur indikator variabel secara tepat dan konsisten. Hasil deskripsi tanggapan responden juga memperlihatkan bahwa secara umum mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu menilai Shopee PayLater sebagai layanan yang mudah digunakan, aman, dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Nilai rata-rata pada



masing-masing variabel berada pada kategori tinggi, yang berarti pengguna memiliki persepsi positif terhadap layanan Shopee PayLater. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, meskipun Shopee PayLater dinilai mudah digunakan, faktor tersebut tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna sudah terbiasa dengan berbagai aplikasi digital, sehingga tingkat kemudahan dianggap sebagai hal yang wajar atau ekspektasi dasar, bukan faktor pembeda yang memengaruhi kepuasan. Sementara itu, variabel Keamanan Transaksi (X2) dan Kenyamanan Transaksi (X3) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menandakan bahwa rasa aman dan kenyamanan selama bertransaksi menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Shopee PayLater. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,817 juga menunjukkan bahwa sebesar 81,7% variasi perubahan Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas, sedangkan sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin tinggi rasa aman dan kenyamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Saran

1. Pihak shopee terus meningkatkan aspek keamanan transaksi, seperti memperkuat perlindungan data pengguna dan sistem verifikasi ganda, agar pengguna semakin percaya dan merasa aman dalam menggunakan Shopee PayLater. Selain itu, Shopee juga perlu memperhatikan peningkatan kenyamanan layanan, seperti mempercepat proses pembayaran, memberikan fleksibilitas dalam tenor cicilan, serta memperbaiki sistem notifikasi agar pengalaman pengguna semakin baik.
2. Bagi mahasiswa sebagai pengguna, disarankan untuk menggunakan layanan Shopee PayLater secara bijak dan sesuai kebutuhan agar manfaatnya dapat dirasakan tanpa menimbulkan beban finansial di masa mendatang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti promosi, kepercayaan pengguna, atau manfaat yang dirasakan (perceived usefulness), agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan keuangan digital seperti Shopee PayLater.

DAFTAR PUSTAKA

- Sudaryono, 2021. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan MixMethod*. PT Rajagrafindo Persada. Depok.
- Sugiyono. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (2009)(2009), K. dan K. (2017). berasal dari bahasa Latin. *Remaja*, 2005, 9–34.
- Anastasia, A. D. (2022). *Bab ii kajian pustaka 2.1. PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN PADA PENGGUNA SHOPEE PAYLATER (Studi Kasus di PT Papasari)*. Repository STIE Indonesia (STIE) Jakarta, 6–30.
- Aprilia, L. P., Alam, Y. V. M., & Firdaus, S. (2024). *Pengaruh Penggunaan Shopee PayLater terhadap Manajemen Keuangan Mahasiswa/I Kampus 3 Universitas Mercu Buana Yogyakarta*. JKOMDIS : *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 4(1), 61–67. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i1.1429>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example*. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027> LAPORAN JUMLAH MHS 2022-2024 (1). (n.d.).
- Lau, S., & Pradana, M. N. R. (2021). *Pengaruh keamanan, kecepatan transaksi dan kenyamanan terhadap penggunaan mobile payment*. 18(2), 288–295. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/7938>
- Leniwati, D., Brilyan, P. R., & Wahyuni, E. D. (2021). *Determinants Theory of Planned Behavior on Student's Interest in Using Financial Technology*. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 11(3), 467–482. <https://doi.org/10.22219/jrak.v11i3.17903>
- Nafisatur, M. (2024). *Metode Pengumpulan Data Penelitian*. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443.
- Parramore, J. (1978). *Suicide and assisted suicide--some aspects of personal involvement*. *The Australasian nurses journal*, 8(1), 29–30.
- Satriyono, G., Rukmini, M., Prastiwi, E., Kristina, D., Kadiri, U., & Id, A. (2022). *Shopeepaylater User*

- Satisfaction Analysis Using Delone & Mclean Model Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean. Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 2849–2954. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tsani Syafiq Nuruddin, S., & Himmati, R. (2023). *Pengaruh Fitur Paylater, Spinjam dan Affiliate terhadap Minat Konsumen dalam Berbelanja pada Aplikasi Shopee : Studi Kasus Pengguna Shopee pada Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 173–191. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.160>
- Stifani, R. (2023). *PENGARUH PENGGUNAAN PAYLATER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI SHOPEE (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya). Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 11(3), 313–324.
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). *E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework. Psychology & Marketing*, 20(2), 123–138. <https://doi.org/10.1002/mar.10063>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Febriyani, M. (2018). *Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan mobile banking (studi pada nasabah Bank BRI Cabang Bengkulu). Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 9(1), 17–25.
- Zhang, Y., Fang, Y., Wei, K.-K., & Chen, H. (2019). *Exploring the role of security, privacy, and trust in mobile payment adoption: An empirical study. Information Systems Frontiers*, 21(4), 893–913. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9786-8>
- Putri, N. M. D. C., & Yasa, N. N. K. (2021). *Pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen dalam bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee di Kota Denpasar. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(3), 299–317. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v10.i03.p02>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Adriansyah, D. (2012). *Perilaku Konsumen: Dalam Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.