



Evaluasi Faktor Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna Shopee Paylater

Widhiasywa Pranidya Icharussywa¹, Yekti Asmoro Kanthi², Windarini Cahyadiana³

¹) 201131006@mhs.stiki.ac.id || ²) yektiasmoro@stiki.ac.id || ³) windarini@stiki.ac.id

^{1,2,3}*Sekolah Tinggi Informatika dan Komputer Indonesia, Sistem Informasi, Jl. Raya Tidar No.100, Karangbesuki, Kec. Sukun, Kota Malang, Indonesia*

Kata Kunci

Shopee Paylater; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna

***)Author Korespondensi**

201131006@stiki.ac.id

Abstrak

Shopee Paylater adalah salah satu metode pembayaran yang diluncurkan oleh Shopee pada 6 Maret 2019. Shopee PayLater memungkinkan pengguna untuk berbelanja sekarang dan membayar nanti dengan cicilan tanpa kartu kredit di platform Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan sistem Shopee Paylater berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dianalisis menggunakan metode analisis jalur. Penelitian ini berfokus pada pengguna Shopee Paylater di wilayah Kota Malang dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan analisis jalur, serta alat uji analisis menggunakan SPSS 22. Didapatkan hasil penelitian bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh langsung terhadap intensi penggunaan sistem. Sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun berpengaruh langsung terhadap intensi penggunaan sistem.

1. Pendahuluan

Pertumbuhan teknologi informasi di Indonesia, khususnya dalam platform belanja daring, mengalami peningkatan yang pesat. Dengan lebih dari 215 juta pengguna internet pada tahun 2022-2023, e-commerce menjadi semakin populer, memfasilitasi transaksi melalui berbagai model seperti marketplace, toko online, dan social commerce. Shopee muncul sebagai salah satu platform terpopuler, menguasai 47,5% pangsa pasar pada tahun 2020. Salah satu fitur andalannya, Shopee Paylater, memberikan kemudahan pembayaran dengan opsi cicilan yang fleksibel, meskipun diiringi dengan bunga dan risiko denda jika terjadi keterlambatan pembayaran.

Shopee Paylater memberikan kemudahan bagi pengguna dalam bertransaksi, tetapi juga menuntut kualitas yang tinggi dalam sistem, informasi, dan layanan yang disediakan. Kualitas sistem mempengaruhi kemudahan penggunaan, sementara kualitas informasi berperan dalam kejelasan syarat dan ketentuan yang disampaikan kepada pengguna. Di sisi lain, kualitas layanan mencakup bagaimana Shopee menanggapi keluhan dan masalah pengguna, yang sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka. Insiden seperti penurunan saldo tanpa penjelasan dan penagihan sebelum jatuh tempo menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek layanan untuk menjaga kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan penggunaan Shopee Paylater. Kepuasan ini dipengaruhi oleh seberapa baik fitur dan layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Tingginya kepuasan akan meningkatkan niat pengguna untuk terus memanfaatkan layanan tersebut di masa mendatang. Mengingat Kota Malang sebagai salah satu pusat pertumbuhan e-commerce di Jawa Timur, penelitian terhadap pengguna Shopee Paylater di kota ini memberikan wawasan penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan intensi penggunaan di kawasan yang signifikan secara digital ini.

1. Heading Level Kedua

Dibuat rumusan masalah berdasarkan latar belakang sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas sistem Shopee Paylater berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem?
- b. Apakah kualitas informasi Shopee Paylater berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem?
- c. Apakah kualitas layanan Shopee Paylater berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem?
- d. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan sistem?

2. Batasan Masalah

Tujuan dari penelitian yang akan disampaikan dan ingin dicapai adalah:

- a. Studi kasus pada pengguna Shopee Paylater di wilayah Kota Malang.
- b. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem Shopee Paylater.
- c. Metode yang dimanfaatkan supaya mendukung penelitian ini yaitu analisis jalur.
- d. Tingkat pengukuran kepuasan pengguna dan intensi pemanfaatan sistem Shopee Paylater berasas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

3. Tinjauan Pustaka

a. *E-commerce*

E-commerce adalah penggunaan teknologi digital, terutama internet untuk menciptakan, mengirim, mengkomunikasikan, dan mendukung nilai yang diciptakan dalam hubungan bisnis (Chaffey D. , 2002). E-commerce memiliki peran di perusahaan dengan tujuan untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta mempercepat proses transaksi. Beberapa faktor yang mendorong perusahaan untuk menggunakan *e-commerce* antara lain adalah mempercepat komunikasi dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun merek, mempromosikan produk, mempermudah akses ke pasar global, dan mendapatkan keuntungan-keuntungan seperti terbukanya aliran pendapatan.

b. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah ukuran dari sistem informasi itu sendiri, yang berfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Menurut (Nelson, Todd, & Wixom, 2014) kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respon sistem.

c. Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah dan diinterpretasikan sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya. Informasi dapat berupa teks, gambar, suara, atau kombinasi dari ketiganya. Namun, tidak semua informasi memiliki kualitas yang sama, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas informasi tersebut. Kualitas informasi adalah kualitas output dari sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan (*report*) (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi.

d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan tentang sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau dilampaui oleh kinerja layanan (Perks & Ha, 2005). Kualitas informasi dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu keamanan, privasi, kepercayaan, kemudahan pengguna, dan kepuasan pelanggan.

e. Kepuasan Pengguna

(H & S., 2018) Kepuasan pengguna adalah perasaan positif atau negatif yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan mereka dengan kinerja aktual produk atau layanan. Terdapat empat indikator yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penerimaan, dan penggunaan.

f. Intensi Penggunaan Sistem

Intensi penggunaan sistem dapat diartikan sebagai niat atau keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi. (H & S., 2018). Dalam penelitian pemasaran dan perilaku konsumen, intensi pengguna sering digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna berencana melakukan tindakan tertentu, seperti membeli produk atau menggunakan layanan. Terdapat dua indikator pengukur intensi penggunaan sistem, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Metode pada penelitian ini mencakup berbagai langkah yang dirancang untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil, termasuk pemilihan sampel, pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan.

1. Jenis Penelitian

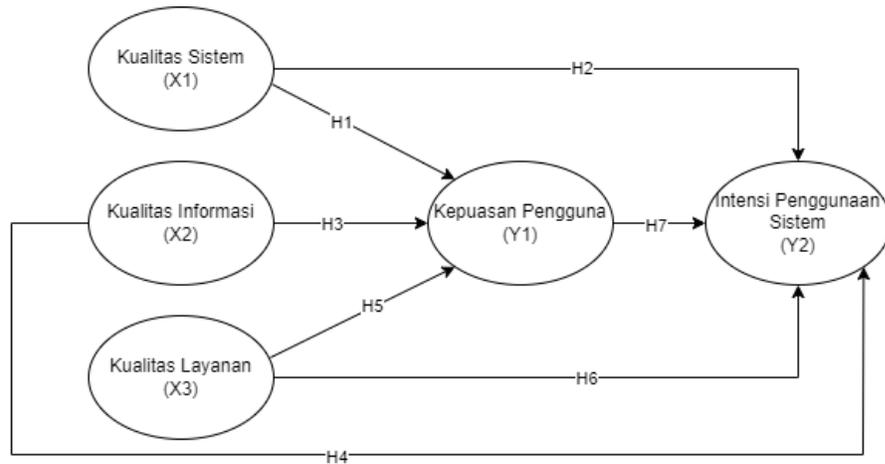
Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatori. Penelitian eksplanatori merupakan jenis penelitian yang mencoba menjelaskan penyebab suatu kejadian (Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 2002). Penelitian ini akan menguraikan hubungan antara tiga variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang merupakan pendekatan penelitian untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik.

2. Kerangka Konsep Penelitian

Metode analisis yang digunakan penulis adalah analisis jalur. Analisis jalur adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel dalam suatu model. Menurut (Urbach & Müller, 2021) "Analisis jalur merupakan pendekatan yang memungkinkan peneliti untuk menguji model teoritis yang kompleks dengan mengestimasi hubungan kausal antara variabel yang telah ditentukan sebelumnya dalam model". Metode analisis jalur digunakan karena hipotesis yang ada pada penelitian ini melibatkan beberapa variabel independen yang memengaruhi beberapa variabel dependen. Selain itu, ada hubungan yang saling memengaruhi antar variabel dependen yang dapat diuraikan dengan jelas menggunakan analisis jalur.

Untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi, sampai saat ini telah berkembang berbagai model kesuksesan sistem informasi. Model DeLone dan McLean digunakan pada penelitian ini karena menawarkan kerangka kerja yang holistik dan teruji untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini mencakup enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan

sistem, dan manfaat bersih, yang bersama-sama memberikan pandangan menyeluruh tentang efektivitas sistem. Penyusunan model konseptual berdasarkan model kesuksesan DeLone dan McLean sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar didapatkan persamaan hipotesis sebagai berikut.

$$Y1 = pY1X1.X1 + pY1X2.X2 + pY1X3.X3$$

$$Y2 = pY2X1.X1 + pY2X2.X2 + pY2X3.X3 + pY1Y2.Y1$$

(Yin, 1984) menjelaskan bahwa hipotesis penelitian adalah suatu pernyataan yang menghubungkan dua variabel. Berkaitan tinjauan dapat disesuaikan hipotesis dibawah ini:

- H1: Kualitas sistem (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).
- H2: Kualitas sistem (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).
- H3: Kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).
- H4: Kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).
- H5: Kualitas layanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).
- H6: Kualitas layanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).
- H7: Kepuasan pengguna (Y1) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).

3. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden pengguna Shopee Paylater. Penulis menggunakan teknik acak dan pengambilan sampel insidental (*accidental sampling*). Dengan metode ini, seseorang dapat dianggap sebagai sampel jika objek atau subjek memenuhi kriteria yang ditentukan. Penulis menentukan sampel sebanyak 100 responden pengguna Shopee Paylater berdomisili di Kota Malang dan membuat karakteristik responden berdasarkan usia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan metode pembayaran Shopee Paylater minimal dua kali.

4. Model Pengumpulan Data

Penulis memilih teknik survey untuk mengumpulkan data. Dalam mengumpulkan data, teknik ini menggunakan angket yang akan disebarakan kepada responden. Pernyataan pada angket akan berkaitan dengan variabel dalam metode analisis jalur seperti variabel independen, dan variabel dependen. Pemilihan responden *accidental sampling* dan teknik pengambilan sampel acak akan menentukan apakah sampel sudah sesuai dengan ketentuan kriteria peneliti untuk dijadikan responden. Dengan menggunakan metode ini, peneliti menyebarkan angket dan jika responden memilih opsi berdomisili di Kota Malang, survei dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Namun jika responden memilih opsi tidak berdomisili di Kota Malang, maka kuesioner tidak dapat dilanjutkan.

Pengukuran dalam angket ini menggunakan metode skala Likert. Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator-indikator. Indikator-indikator ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen, yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert memiliki lima pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, atau dari sangat tidak puas hingga sangat puas.

5. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah instrumen atau kuesioner dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Instrumen atau kuesioner dianggap valid jika pertanyaan atau pernyataan di dalamnya mampu mencerminkan atau mengungkapkan hal yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut (Juliana & Gunawan, 2019). Indikator penelitian termasuk *valid* jika r hitung $>$ r tabel dan tidak termasuk *valid* jika r hitung $<$ r tabel. Cara menentukan r tabel dengan menggunakan $df = n$ (jumlah sampel) $- 2$ dan *level of significance* 0,05.

6. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menentukan konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan menunjukkan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali (Juliana & Gunawan, 2019). Uji reliabilitas yang digunakan adalah koefisien *Cronbach's Alpha*. Penulis menggunakan syarat nilai r hitung dan r tabel $>$ 0,6. Uji reliabilitas dianggap reliabel jika nilai koefisiensi *alpha* memenuhi syarat tersebut. Jika nilai r hitung dan r tabel $<$ 0,6, maka instrumen dianggap tidak reliabel.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada analisis inferensial akan dijelaskan apakah variabel independen berdampak atau tidak pada variabel dependen. Pengujian dilakukan memakai SPSS serta diperoleh hasil di bawah ini.

Tabel 1. Analisis Inferensial

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Jalur	t hitung	Signifikan si	Keterangan
Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna	-0,018	0,154	0,154	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna	0,33	2,925	0,004	Signifikan
Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	0,525	4,558	0,000	Signifikan
Kualitas Sistem	Intensi Penggunaan Sistem	0,34	2,758	0,007	Signifikan
Kualitas Informasi	Intensi Penggunaan Sistem	0,046	0,373	0,707	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan	Intensi Penggunaan Sistem	-0,07	-0,535	0,594	Tidak Signifikan
Kepuasan Pengguna	Intensi Penggunaan Sistem	0,534	5,054	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel, data dimasukkan ke dalam model persamaan analisis jalur sebagai berikut.

$$\begin{aligned} Y1 &= pY1X1.X1 + pY1X2.X2 + pY1X3.X3 \\ &= -0.018X1 + 0.33X2 + 0.525X3 \\ Y2 &= pY2X1.X1 + pY2X2.X2 + pY2X3.X3 + pY1Y2.Y1 \\ &= 0.34X1 + 0.046X2 + -0.7X3 + 0.534Y1 \\ &= 0.34X1 + 0.046X2 - 0.7X3 + 0.534Y1 \end{aligned}$$

Hasil dari masing-masing variabel dibandingkan dengan nilai alpha sebesar 5% atau 0,05. Selain itu peneliti melihat pengaruh variabel independen secara positif atau negatif terhadap variabel dependen dari nilai konstanta pada tabel coefficients.

- a. Pengaruh kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y1)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kualitas sistem memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.154. Maka nilai probabilitas $0.154 > 0.05$ sehingga faktor kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y1). Sehingga pernyataan H01 diterima.
- b. Pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y1)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kualitas informasi memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.004. Maka nilai probabilitas $0.004 < 0.05$ sehingga faktor kualitas informasi (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y1). Sehingga pernyataan H02 ditolak.
- c. Pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y1)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kualitas layanan memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.000. Maka nilai probabilitas $0.000 < 0.05$ sehingga faktor kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y1). Sehingga pernyataan H03 ditolak.
- d. Pengaruh kualitas sistem (X1) terhadap intensi penggunaan sistem (Y2)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kualitas sistem memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.007. Maka nilai probabilitas $0.007 < 0.05$ sehingga faktor kualitas sistem (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap intensi penggunaan sistem (Y2). Sehingga pernyataan H04 ditolak.
- e. Pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap intensi penggunaan sistem (Y2)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kualitas informasi memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.707. Maka nilai probabilitas $0.707 > 0.05$ sehingga faktor kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap intensi penggunaan sistem (Y2). Sehingga pernyataan H04 diterima.
- f. Pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap intensi penggunaan sistem (Y2)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kualitas layanan memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.594. Maka nilai probabilitas $0.594 > 0.05$ sehingga faktor kualitas layanan (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap intensi penggunaan sistem (Y2). Sehingga pernyataan H06 diterima.
- g. Pengaruh kepuasan pengguna (X1) terhadap intensi penggunaan sistem (Y2)
Pada tabel 3.1 terlihat bahwa pada variabel kepuasa pengguna memiliki nilai probabilitas (sig) yaitu 0.000. Maka nilai probabilitas $0.000 < 0.05$ sehingga faktor kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap intensi penggunaan sistem (Y2). Sehingga pernyataan H07 ditolak.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait analisis kepuasan pengguna dan intensi penggunaan Shopee Paylater dengan pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas sistem (X1) pada Shopee Paylater tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas sistem pada Shopee Paylater, hal ini tidak dapat memengaruhi kepuasan penggunanya. Namun, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan sistem. Sehingga, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas sistem pada Shopee Paylater, hal ini dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem Shopee Paylater.
- b. Variabel kualitas informasi (X2) pada Shopee Paylater memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas informasi pada Shopee Paylater, hal ini dapat memengaruhi kepuasan penggunanya. Namun, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan sistem. Sehingga, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas informasi pada Shopee Paylater, hal ini tidak dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem Shopee Paylater. Kualitas informasi akan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan sistem melalui variabel mediasi yaitu kepuasan pengguna.
- c. Variabel kualitas layanan (X3) pada Shopee Paylater memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas layanan pada Shopee Paylater, hal ini dapat memengaruhi kepuasan penggunanya. Namun, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan sistem. Sehingga, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kualitas layanan pada Shopee Paylater, hal ini tidak dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem Shopee Paylater. Kualitas layanan akan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan sistem melalui variabel mediasi yaitu kepuasan pengguna.
- d. Variabel kepuasan pengguna (Y1) pada Shopee Paylater memiliki pengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem. Dengan demikian, jika perusahaan Shopee meningkatkan faktor kapuasan pengguna Shopee Paylater, hal ini dapat memengaruhi intensitas penggunaan sistem Shopee Paylater.

5. Referensi

- Juliana, N., & Gunawan, W. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas South African Career Interest Inventory Short. *Jurnal Psikologi* Vol. 17 (2).
- Adawiyah, R. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Citra Merek Terhadap Impulsive Buying Pada Mahasiswa Pengguna Shopee Paylater di Malang.
- Amanda Putri, N. L., & Puspawati, D. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem Terhadap Continuance Intention dalam Penggunaan Mobile Banking Melalui E-Satisfaction. *Journal Of Social Science Research*, Volume 4 Nomor 2 Page 8816-8828.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, Vol. 4 No. 1 April 2021.
- Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media. STMIK AMIKOM Yogyakarta.
- Asyifa, N. N. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya.
- Bawden, D., & Robinson, L. (2012). *Introduction to Information Science*. Facet Publishing.
- Chaffey, D. (2002). *E-Business and E-Commerce Management*. Pearson Education.
- Chaffey, D., & Hemphill, T. (2021). *Digital Business and E-Commerce Management*. Pearson.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 16.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Taylor & Francis.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H, S., & S., R. N. (2018). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 417-438.
- Inggit, C. A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja. *e-Proceeding of Management*, 6662-6630.
- Kalakota, R., & Whinston, A. B. (1997). *Electronic Commerce: A Manager's Guide*. Boston: Addison-Wesley Publishing Company.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (1998). *E-commerce: Business, Technology, Society*. Addison-Wesley.
- Mayseptyana, A., Rahman, A., & Rochyana, M. F. (2024). Peran Intensi Penggunaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kesuksesan Transformasi Digital Pembelajaran Asinkronus Dalam Meningkatkan Kompetensi Sdm Transportasi Laut. *Indonesian Journal of Port and Shipping Management*, 25-35.
- Nafisah, S., & Muhammad, S. A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Pay Later Menggunakan Delone & McLean Model. *Djtechno : Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 4, No. 2, Desember 2023.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2014). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 199-235.
- Perks, H., & Ha, H. -Y. (2005). Effects of Consumer Perceptions of Brand Experience on the Web: Brand Familiarity, Satisfaction and Brand Trust. *Journal of Consumer behavior*, 4(6), 438-452.
- Rahmidani, R. (2015). Penggunaan E-Commerce Dalam Bisnis Sebagai Sumber Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal SNEMA-Padang-Indonesia*, 344-352.
- Rismayadi, A. A., Dewi, D. K., & Anshor, I. F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna ShopeePayLater Menggunakan Model Delone & McLean. *Jurnal Responsif*, Vol. 2 No.2 Agustus 2020, pp. 191~197.

- Sartika, D., & Mulyana, S. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen ShopeePayLater di Pekanbaru. *Jurnal Manajemen UST*, Vol 14 No 1 (2024): 115 - 127.
- Satriyono, G., Rukmini, M., S.R., E. P., & Kristina, N. D. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna ShopeePayLater Menggunakan Model Delone & Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Vol 3(5) 2022 : 2849-2954.
- Schneider, G. (2018). *Electronic Commerce*. Cengage Learning.
- Silaban, N. I. (2022). Analisis Sistem E-Wallet Menggunakan D&M Model Success Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada ShopeePaylater).
- Sinambela, L. P. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tavana, M., Kennedy, D. T., & Rappaport, D. R. (2023). Evaluating information system success models: A meta-analysis. *Decision Support Systems*, 157, 113756.
- Urbach, N., & Müller, B. (2021). The updated DeLone and McLean model of information systems success. *Information Systems Research*, 31(3), 830-848.
- Wang, J., & Wang, X. (2012). *Structural Equation Modeling With Mplus: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New York: Routledge.
- Yin, R. K. (1984). *Case Study Research: Design and Methods*. Amerika Serikat: Sage Publications.