

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
PENGALAMAN *SHOPEE PAYLATER* DENGAN
METODE *WEBQUAL 4.0***



Intelligentia - Dignitas

IVANKA STELLA AUDRIA

1519621025

SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI

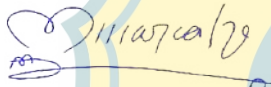
**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Pengalaman *Shopee PayLater* dengan Metode *WebQual 4.0*
Penyusun : Ivanka Stella Audria
NIM : 1519621025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.
NIP. 198710112019032012

Pembimbing II,



Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIP. 197612292003121002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D.

NIP. 197612292003121002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Pengalaman *Shopee PayLater* dengan Metode *WebQual 4.0*

Penyusun : Ivanka Stella Audria

NIM : 1519621025

Tanggal Ujian : 28 Juli 2025

Skrripsi telah didiskusikan dan diusulkan dari Dosen Pembimbing:

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Murien Nugraheni, S.T., M.Cs. (Dosen Pembimbing 1)		25 Juni 2025

Lipur Sugiyanta, Ph.D. (Dosen Pembimbing 2)		14 Juli 2025
--	--	--------------

Telah disetujui oleh:

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Irma Permata Sari, M.Eng. (Dosen Penguji 1)	 	31 Juli 2025

Fuad Mumtas, S. Kom., M.T.I. (Dosen Penguji 2)		30 Juli 2025
---	--	--------------

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ivanka', is written over the stamp and QR code.

Ivanka Stella Audria
No. Reg. 1519621025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ivanka Stella Audria
NIM : 1519621025
Fakultas/Prodi : Teknik/ Sistem dan Teknologi Informasi
Alamat email : ivankastella88@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pengalaman *Shopee PayLater* Menggunakan Metode

Webqual 4.0

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Agustus 2025

(Ivanka Stella Audria)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pengalaman *Shopee PayLater* Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyelesaiannya, skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Kedua orang tua tercinta, Bapak Sven Pri Suhandy dan Ibu Alvina Kristiana**, atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti. Kesabaran dan pengertian mereka selama masa studi dan penyusunan skripsi ini sangat berarti bagi penulis.
2. **Ivana Stasya Aurelia (Kakak)**, yang selalu memberikan bantuan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
3. **Ibu Murien Nugraheni S.T., M.Cs.**, selaku pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga. Kesabaran, dedikasi, dan dukungan beliau menjadi sumber motivasi yang sangat berharga bagi penulis.
4. **Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D.**, yang telah memberikan kontribusi penting melalui saran dan arahan tambahan yang sangat membantu.
5. **Seluruh dosen dan staf Prodi Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas Negeri Jakarta**, yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan selama masa studi.

6. **Kakak Nourmala S. Widyasari dan kakak A. Putri Cindyakristi**, yang telah mengizinkan saya untuk pergi ke kampus di kala jam bekerja.
7. **Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu**, yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang.



Jakarta, 19 Juni 2025
Penyusun,

Ivanka Stella Audria

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGALAMAN *SHOPEE PAYLATER* DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Ivanka Stella Audria

Dosen Pembimbing: Murien Nugraheni, S.T., M.Cs. dan

Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D.

ABSTRAK

Layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) seperti *Shopee PayLater* semakin banyak digunakan oleh masyarakat sebagai alternatif metode pembayaran di *e-commerce*. Namun, tingginya jumlah pengguna perlu diimbangi dengan pemahaman terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi *WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna *Shopee PayLater*, yaitu: Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, Interaksi Layanan, Privasi dan Sekuriti, serta Kepercayaan dan Risiko. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei menggunakan kuesioner. Jumlah responden sebanyak 385 orang yang merupakan pengguna aktif *Shopee PayLater*. Teknik analisis data menggunakan regresi ordinal untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa tiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu Kualitas Informasi ($p = 0,041$), Privasi dan Sekuriti ($p = 0,031$), serta Kepercayaan dan Risiko ($p = 0,007$) yang menjadi variabel paling dominan. Sementara itu, Kemudahan Pengguna dan Interaksi Layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna *Shopee PayLater* lebih banyak dipengaruhi oleh kejelasan informasi, jaminan keamanan data, dan tingkat kepercayaan terhadap layanan.

Kata kunci: *Shopee PayLater*, Kepuasan Pengguna, *WebQual 4.0*, Regresi Ordinal, Layanan Keuangan Digital

**USER SATISFACTION EVALUATION OF SHOPEE PAYLATER
EXPERIENCE USING WEBQUAL 4.0 METHOD**

Ivanka Stella Audria

Supervisors: Murien Nugraheni, S.T., M.Cs. and

Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D.

ABSTRACT

Buy Now Pay Later (BNPL) services such as Shopee PayLater are increasingly used by consumers as an alternative payment method in e-commerce. However, the high number of users needs to be balanced with an understanding of user satisfaction with these services. This study aims to analyze the influence of five WebQual 4.0 dimensions on Shopee PayLater user satisfaction, namely, usability, information quality, service interaction, privacy and security, and trust and risk. The research method employed is a quantitative approach using survey techniques with questionnaires. The number of respondents was 385, and they were active users of Shopee PayLater. The data analysis technique used was ordinal regression to determine the influence of each independent variable on user satisfaction. The analysis results show that three variables significantly influence user satisfaction: Information Quality ($p = 0.041$), Privacy and Security ($p = 0.031$), and Trust and Risk ($p = 0.007$), which became the most dominant variable. Meanwhile, usability and service interaction did not show a statistically significant influence. This study concludes that Shopee PayLater user satisfaction is more influenced by information clarity, data security assurance, and the level of trust in the service.

Keywords: *Shopee PayLater, User Satisfaction, WebQual 4.0, Ordinal Regression, Digital Financial Services*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Deskripsi Konseptual	14
2.1.1 Variabel Terikat atau Dependent Variabel (Y)	14
2.1.2 Variabel Bebas atau Independent Variabel.....	15
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	19
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.3.1 Kepuasan Pengguna.....	22
2.3.2 Kualitas Layanan Digital	24
2.3.3 Metode <i>WebQual 4.0</i>	25
2.3.4 <i>Shopee PayLater</i>	30
2.3.5 Data.....	32

2.3.6 Skala <i>Likert</i>	32
2.3.7 <i>Google Colab</i>	33
2.3.8 <i>Python</i>	33
2.3.9 Uji Validitas	34
2.3.10 Uji Reliabilitas	35
2.3.11 Regresi Ordinal	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tujuan Penelitian	38
3.1.1 Mulai	39
3.1.2 Identifikasi Masalah	40
3.1.3 Tinjauan Pustaka	40
3.1.4 Perancangan Penelitian	41
3.1.5 Pengambilan Sampel	41
3.1.6 Pengumpulan Data	42
3.1.8 Analisis Data	43
3.1.9 Kesimpulan	44
3.1.10 Selesai	45
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.3 Metode Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat	51
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas	59
3.6 Teknik Analisis Data	65
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Deskripsi Data	67

4.1.1 Konstruksi Variabel.....	73
4.1.2 Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas	74
4.1.3 Uji Korelasi antar Variabel Independen	76
4.1.4 Uji Korelasi antara Variabel Independen dan Dependen	79
4.2 Analisis Regresi Ordinal	83
4.3 Interpretasi Hasil.....	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	92
4.4.1 Kesesuaian Temuan dengan Permasalahan Latar Belakang	92
4.4.2 Variabel yang Tidak Berpengaruh Signifikan	94
4.4.3 Rekomendasi Solusi Berdasarkan Hasil Analisis	94
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Implikasi	98
5.3 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Hasil Penelitian yang Relevan	19
2.2	Perkembangan <i>Webqual 1.0</i> hingga <i>4.0</i>	25
2.3	Proses Penilaian dengan <i>WebQual 4.0</i>	28
2.4	Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i>	32
3.1	Distribusi Jumlah Penduduk dan Sampel di Kecamatan Pondok Gede	50
3.2	Contoh <i>Dataset</i> yang Digunakan dalam Penelitian	51
3.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat	53
3.4	Kategori Penilaian Skala Ordinal	56
3.5	Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i>	57
3.6	Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i>	63
4.1	Jumlah Responden Setiap Variabel X	68
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	77
4.3	Hasil Uji Korelasi Variabel Independen	78
4.4	Estimasi Koefisien Regresi Ordinal Kepuasan Pengguna <i>Shopee PayLater</i>	89

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Aplikasi <i>Paylater</i> dengan Pengguna Terbanyak pada Tahun 2021	2
1.2	Grafik Layanan <i>PayLater</i> yang Paling Banyak Diketahui Responden di Indonesia	3
1.3	Bukti <i>Screenshot</i> Verifikasi Pembayaran Kurang Lancar	5
1.4	Bukti <i>Screenshot</i> Verifikasi Pembayaran Kurang Lancar	6
1.5	Bukti <i>Screenshot</i> Biaya Tambahan yang Tidak Transparan	6
1.6	Bukti <i>Screenshot</i> Biaya Tambahan yang Tidak Transparan	7
1.7	Bukti <i>Screenshot</i> Penagihan Bermasalah kepada Pihak Ketiga	7
1.8	Bukti <i>Screenshot</i> Penagihan Bermasalah kepada Pihak Ketiga	8
2.1	Kerangka Pemikiran	22
3.1	Tahapan Penelitian	40
4.1	Diagram Jenis Kelamin Responden	71
4.2	Diagram Pekerjaan Saat Ini	72
4.3	Diagram Usia 18 - 64 Tahun	72
4.4	Diagram Pernah menggunakan <i>SPayLater</i>	73
4.5	Diagram Terakhir menggunakan <i>Shopee PayLater</i>	74
4.6	Diagram Domisili Responden	74
4.7	Hasil Statistik Deskriptif dan Cek Variasi Data	79
4.8	Heatmap Korelasi Antar Variabel	81
4.9	Hasil Uji <i>Complete/ Quasi-Complete Separation</i>	85
4.10	Visualisasi <i>ScatterPlot</i> dan <i>BoxPlot</i>	86
4.11	Hasil Analisis Regresi Ordinal	88
4.12	Interpretasi Hasil Penelitian	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian (Google Forms)
Lampiran 2	Lembar Validasi Pertanyaan Kuisisioner oleh Validator
Lampiran 3	Cuplikan Tanggapan Responden Data Mental
Lampiran 4	Cuplikan Tanggapan Responden (Versi Bersih)
Lampiran 5	Bukti Verifikasi <i>E-mail</i> Responden
Lampiran 6	Kode <i>Python</i> Evaluasi
Lampiran 7	Surat Tugas Dosen Pembimbing
Lampiran 8	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing
Lampiran 9	Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 1
Lampiran 10	Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 2
Lampiran 11	Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup

