

ABSTRAK

Widhiasywa Pranidya Icharussya, 2024. Evaluasi Faktor Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna ShopeePayLater. Tugas Akhir, Program Studi Sistem Informasi S1, STIKI – MALANG, Pembimbing: Yekti Asmoro Kanthi, Co. Pembimbing: Windarini Cahyadiana.

Kata kunci: ShopeePayLater, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna

ShopeePayLater adalah salah satu metode pembayaran yang diluncurkan oleh Shopee pada 6 Maret 2019. ShopeePayLater 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 ShopeePayLater berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dianalisis menggunakan metode analisis jalur. Penelitian ini berfokus pada pengguna ShopeePayLater 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.

ABSTRACT

Widhiasywa Pranidya Icharussya, 2024. Evaluation of System Usage Factors and ShopeePayLater User Satisfaction. Final Project, Study Program Information System S1, STIKI – MALANG, Advisor 1 : Yekti Asmoro Kanthi, Advisor 2 : Windarini Cahyadiana

Keyword : ShopeePayLater, system quality, information quality, service quality, user satisfaction

ShopeePayLater is a payment method launched by Shopee on March 6, 2019. ShopeePayLater allows users to shop now and pay later with installment plans, without needing a credit card, on the Shopee platform. This study aims to assess the level of satisfaction and the intensity of usage of the ShopeePayLater system based on system quality, information quality, and service quality, analyzed using path analysis methods. The research focuses on ShopeePayLater users in the Malang City area with a sample size of 100 people. The methods used are descriptive quantitative and path analysis, with SPSS 22 as the analytical tool. The results indicate that information quality and service quality have a positive effect on user satisfaction but do not directly affect the intention to use the system. Conversely, system quality does not affect user satisfaction but has a direct impact on the intention to use the system.