

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE PAYLATER MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN

**Sofia Umaroh ¹⁾, Azzila Deswita Utami ²⁾, Tri Rahayu Purwanti ³⁾,
Nazillah Wahidiah ⁴⁾, Rifa Aulia Risyanti ⁵⁾**

^{1,2,3,4,5)}Institut Teknologi Nasional Bandung

Corresponding Author: sofia.umaroh@itenas.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong penggunaan layanan pembayaran non-tunai, termasuk ShopeePayLater sebagai metode pembayaran berbasis kredit. Melihat tingginya jumlah pengguna, penting untuk mengevaluasi bagaimana layanan ini digunakan dan diterima oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna Shopee PayLater menggunakan model DeLone & McLean dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner online kepada 100 pengguna Shopee PayLater di DKI Jakarta. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.906 menunjukkan reliabilitas data yang sangat baik, dan semua item kuesioner dinyatakan valid untuk analisis lebih lanjut. Terdapat 7 (tujuh) hipotesis hubungan antar variabel pada penelitian ini dengan hasil pengujian menyatakan empat berpengaruh signifikan yaitu kualitas informasi (IQ) terhadap kepuasan pengguna (US), kualitas sistem (SQ) terhadap penggunaan (USE), kualitas layanan (SvQ) terhadap penggunaan (USE), dan penggunaan (USE) terhadap kepuasan pengguna (US).

Kata kunci: *Shopee PayLater, Sistem pembayaran digital, Kepuasan pengguna, Model DeLone & McLean*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi terjadi sangat pesat, perkembangan zaman mengubah teknologi menjadi berbasis digital terutama di bidang keuangan. Shopee merupakan inovasi yang muncul dalam bentuk platform teknologi digital dan memiliki sistem pembayaran. Shopee memiliki layanan yang menyediakan fasilitas pembayaran non-tunai yaitu Shopee Paylater [1]. Metode pembayaran Shopee Paylater adalah layanan peminjaman bagi pengguna melakukan pembelian suatu barang online dan melakukan pembayaran pada jangka waktu yang sudah ditentukan.

Tingginya adopsi layanan PayLater di Indonesia tercermin dalam laporan Kredivo yang mencatat bahwa pada tahun 2023 sekitar 11 juta penduduk DKI Jakarta menggunakan layanan ini [2]. Selain itu, survei Populix menunjukkan bahwa ShopeePayLater menjadi layanan PayLater paling dominan di Indonesia dengan tingkat penggunaan mencapai 77%, disusul oleh GoPayLater sebesar 28% [3]. Angka ini menunjukkan bahwa banyak pengguna memilih lebih dari satu layanan PayLater dalam aktivitas keuangan mereka. Per Juni 2024, jumlah pengguna ShopeePayLater di Indonesia tercatat mencapai 13.4 juta [4].

Melihat tingginya jumlah pengguna, penting untuk mengevaluasi bagaimana layanan ini digunakan dan diterima oleh masyarakat. Pemahaman terhadap

pengalaman pengguna dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa sistem pembayaran ini memberikan manfaat optimal bagi penggunanya.

Beberapa model telah digunakan untuk mengevaluasi adopsi sistem pembayaran digital, seperti TAM dan UTAUT. Namun, kedua model tersebut tidak dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem karena tidak memiliki kerangka untuk mengukur kepuasan pengguna secara spesifik [5].

Model DeLone & McLean dipilih alasannya adalah model DeLone & McLean mengvaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas sistemnya, kualitas informasinya, kualitas layanannya, penggunaannya, kepuasan penggunanya, manfaat bersihnya [1].

Oleh karena itu, model DeLone & McLean dipergunakan teruntuk pengidentifikasian beragam faktor yang menjadi pemengaruh pada kepuasan pemakai terhadap sistem pembayaran Shopee PayLater khususnya bagi pengguna Shopee Paylater di daerah DKI Jakarta. Model ini menjalankan analisa pada hubungan diantara kualitas sistemnya, kualitas informasinya, beserta kualitas layanan bersama kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan Shopee Paylater.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana model DeLone & McLean dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan ShopeePayLater?
- b. Bagaimana hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna ShopeePayLater di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee PayLater dengan menggunakan model DeLone & McLean dan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap penggunaan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel dalam model untuk mengetahui faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. METODE

2.1 Model Teori

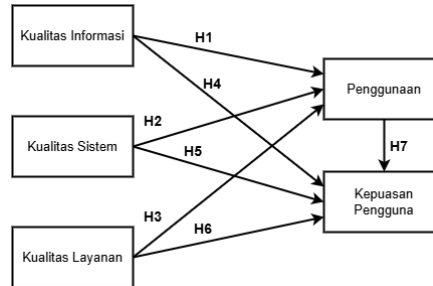
Beberapa penelitian menggunakan model DeLone & McLean untuk menganalisis keberhasilan sistem pembayaran digital. [1] dan [6] menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ShopeePayLater, dengan kualitas layanan sebagai faktor dominan [1]. Model ini terbukti efektif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, sebagaimana didukung oleh temuan [7] yang menegaskan pengaruh ketiga faktor tersebut.

2.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee PayLater dengan menilai penggunaan, kualitas sistem, informasi, dan layanan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei terhadap pengguna Shopee

PayLater di DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel.

2.3 Hipotesis



Gambar 1. Model Konseptual DeLone & McLean

Pada Gambar 1 merupakan model konseptual yang ditentukan, hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah:

- H1: Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki pengaruh baik terhadap penggunaan.
- H2: Kualitas Sistem (System Quality) mengandung pengaruh baik pada penggunaan.
- H3: Kualitas Layanan (Service Quality) mengandung pengaruh baik pada penggunaan
- H4: Kualitas Informasi (System Quality) mengandung pengaruh baik pada Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).
- H5: Kualitas Sistem (System Quality) mengandung pengaruhnya yang baik pada User Satisfaction (Kepuasan pengguna).
- H6: Kualitas Layanan (Service Quality) mengandung pengaruh baik pada User Satisfaction (Kepuasan pengguna).
- H7: Penggunaan (Use) mengandung pengaruh baik pada Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

2.4 Variabel dan Item Pengukuran

Berikut adalah penjelasan variabel dan indikator yang digunakan dalam model DeLone & McLean yang dirancang untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi secara komprehensif sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan Indikator pengukuran

Variabel	Indikator	Referensi
Kualitas sistem (System quality)	Mudah digunakan (Ease of use)	[1]
		[6]
	Kecepatan Akses (Response Time)	[1]
		[7]
Kualitas informasi (Information quality)	Kelengkapan (Completeness)	[7]
		[7]
	Keakuratan Informasi (Information Accuracy)	[6]
		[1]

<i>Kualitas layanan (Service quality)</i>	Responsif (Responsiveness)	[8]
		[6]
	Jaminan (Assurance)	[1]
		[1]
<i>Pengguna (Use)</i>	Niat Penggunaan (<i>Intention of Use</i>)	[6]
		[7]
	Frekuensi Penggunaan (<i>Frequency of Use</i>)	[6]
		[6]
<i>Kepuasan pengguna (User satisfaction)</i>	Kemudahan (<i>Convenience</i>)	[6]
		[7]
	Akurasi (<i>Accuracy</i>)	[1]
		[6]
	Waktu	[1]
		[7]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sampel dan Populasi

Penelitian ini berfokus pada pengguna Shopee Paylater di daerah DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form yang dibagikan lewat media sosial. Total responden didapatkan melalui perhitungan rumus Cochran, hasil perhitungan rumus Cochran diketahui sebanyak 96 sampel, namun dibulatkan menjadi 100 responden. Kriteria responden yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

- Pengguna Shopee PayLater yang berusia minimal 17 tahun.
- Berdomisili di DKI Jakarta.
- Pengguna yang sudah pernah melakukan setidaknya satu transaksi menggunakan ShopeePayLater dalam aplikasi Shopee.

3.2 Uji Validitas

Digunakan rumus Korelasi Pearson untuk menentukan validitas masing-masing item dalam kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

- Saat nilai $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$, maka untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis.
- Namun saat nilai $r\text{-Hitung} < r\text{-Tabel}$, maka untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan tidak valid, sehingga memerlukan evaluasi lebih lanjut, seperti revisi atau penghapusan item.

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas untuk setiap *item* yang digunakan dalam penelitian ini. Setiap *item* dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu *System Quality* (SQ), *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SVQ), *Use* (USE), dan *User Satisfaction* (US).

Tabel 2. Uji Validitas

Item	r-Hitung	r-Table	Hasil
SQ1	0.205	0.196	Valid
SQ2	0.679	0.196	Valid
SQ3	0.369	0.196	Valid
SQ4	0.635	0.196	Valid
IQ1	0.590	0.196	Valid

<i>IQ2</i>	0.619	0.196	Valid
<i>IQ3</i>	0.201	0.196	Valid
<i>IQ4</i>	0.599	0.196	Valid
<i>SVQ1</i>	0.504	0.196	Valid
<i>SVQ2</i>	0.686	0.196	Valid
<i>SVQ3</i>	0.590	0.196	Valid
<i>SVQ4</i>	0.604	0.196	Valid
<i>USE1</i>	0.600	0.196	Valid
<i>USE2</i>	0.703	0.196	Valid
<i>USE3</i>	0.632	0.196	Valid
<i>USE4</i>	0.689	0.196	Valid
<i>US1</i>	0.764	0.196	Valid
<i>US2</i>	0.781	0.196	Valid
<i>US3</i>	0.666	0.196	Valid
<i>US4</i>	0.714	0.196	Valid
<i>US5</i>	0.497	0.196	Valid
<i>US6</i>	0.809	0.196	Valid

Semua *item* kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai *r*-Hitung yang lebih besar dari *r*-Tabel (0.196), sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.3 Uji Reliabilitas

Pengujian ini menggunakan perhitungan Cronbach's Alpha dengan ketentuan sebagai berikut:

- Nilai Cronbach's Alpha > 0.70, maka kuesioner dinyatakan reliabel.
- Nilai Alpha < 0.60, maka hasil kuesioner dianggap tidak reliabel.

Dari hasil pengujian, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0.906, yang menghasilkan bahwa data ini dapat dianggap sangat reliabel.

3.4 Tahap Pengolahan Data

3.4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Indicator Reliability

Pada Tabel 3 menunjukkan nilai untuk indikator pada konstruk AS, IQ, SVG, USE, dan US. Sebagian besar indikator memiliki reliabilitas yang baik lebih dari 0.70, seperti SQ1, SQ2, SVQ -SVQ4, USE1-USE4, dan US1-US6. Namun, beberapa indikator seperti SQ3, IQ1, dan IQ3 memiliki reliabilitas rendah.

Tabel 3. Indicator Reliability

	IQ	SQ	SVQ	US	USE
<i>IQ1</i>	0.821				
<i>IQ2</i>	0.824				
<i>IQ3</i>	0.515				
<i>IQ4</i>	0.755				
<i>SQ1</i>		0.236			
<i>SQ2</i>		0.864			
<i>SQ3</i>		0.453			

SQ4		0.834			
SVQ1			0.713		
SVQ2			0.855		
SVQ3			0.790		
SVQ4			0.717		
US1				0.884	
US2				0.894	
US3				0.901	
US4				0.832	
US5				0.815	
US6				0.902	
USE1					0.795
USE2					0.827
USE3					0.788
USE4					0.818

2) Internal Consistency Reliability (ICR)

Pada Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konstruk yang diuji menunjukkan reliabilitas yang baik. Konstruk IQ, SvQ, US, dan Use memiliki nilai Cronbach's alpha dan Composite Reliability yang diatas 0.7, menandakan konsistensi internal yang memadai. Namun, konstruk SQ memiliki nilai Cronbach's alpha yang rendah (0.439) dan AVE yang kurang dari 0.5, menunjukan reliabilitas yang memerlukan perbaikan. Sebagian besar konstruk memiliki reliabilitas baik, kecuali SQ.

Tabel 4. Internal Consistency Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
<i>IQ</i>	0.723	0.769	0.824	0.547
<i>SQ</i>	0.493	0.654	0.713	0.426
<i>SvQ</i>	0.772	0.786	0.853	0.594
<i>US</i>	0.937	0.941	0.950	0.760
<i>USE</i>	0.822	0.825	0.882	0.652

3) Convergen Validity

Pada Tabel 4 menunjukkan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing konstruk. Konstruk IQ memiliki nilai AVE sebesar 0.547, SQ sebesar 0.426, SvQ sebesar 0.594, US sebesar 0.760, dan USE sebesar 0.652. Nilai ini mempresentasikan varians yang dijelaskan oleh indikator dalam setiap konstruk.

4) Discriminant Validity

Dalam Tabel 5 beberapa konstruk SvQ dan SQ memilki korelasi sangat tinggi (0.937), dan USE dan SQ 1.093 yang menunjukkan kurangnya perbedaan di antara mereka. Korelasi tinggi antara US dan IQ 0.960 dan hubungan yang lemah seperti USE dan IQ 0.416.

Tabel 5. Discriminant Validity

	IQ	SQ	SVQ	US	USE
<i>IQ</i>					
<i>SQ</i>	0.575				
<i>SVQ</i>	0.545	0.937			
<i>US</i>	0.960	0.604	0.491		
<i>USE</i>	0.417	1.093	0.829	0.507	

3.4.2 Model Pengukuran (*Inner Model*)

1) Coefficients of Determination (R^2)

Pada Tabel 6, R-square 0.713 menunjukkan bahwa model regresi menjelaskan 71.3% variansi dalam data US. Ini menandakan bahwa model memiliki kinerja yang baik. R-square adjusted 0.701 sedikit lebih rendah, yang berarti ada beberapa variabel dalam model yang mungkin kurang signifikan, tetapi secara keseluruhan model tetap andal. R-square 0.586 menunjukkan bahwa model menjelaskan 58.6% variansi dalam data USE. Ini menandakan kinerja model sedang, tidak sebaik model untuk US. R-square adjusted 0.573 lebih rendah, menunjukkan bahwa beberapa variabel independen mungkin kurang relevan dalam menjelaskan variansi data.

Tabel 6. Coefficients of Determination (R^2)

	R-square	R-square adjusted
<i>US</i>	0.713	0.701
<i>USE</i>	0.586	0.573

2) Pengujian Ukuran Efek (F^2)

Nilai F^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh relatif variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Pada Tabel 7, nilai 1.605 antara IQ dan US menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan nilai 0.000 antara IQ dan Use mengindikasikan tidak adanya hubungan. Hubungan SQ dan USE 0.143 serta SVQ dan US 0.008, nilainya cukup rendah menyatakan hubungan signifikan. Nilai 0.056 antara USE dan kontruk lainnya menunjukkan hubungan yang lemah.

3) Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan analisis jalur untuk menguji hubungan kausal antar variabel dalam model penelitian. Dalam pengujian ini, hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *T-statistics* lebih besar dari 1.66 dan *P-value* lebih kecil dari 0.10. Hasil uji hipotesis pada Tabel 7 menunjukkan bahwa dari tujuh hipotesis yang diuji, hanya empat yang diterima, sedangkan tiga lainnya ditolak.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

	F-square	Original Sample (O)	T-statistics	P-values	Hasil
<i>IQ -> US</i>	1.605	0.752	1.152	0.000	Diterima
<i>IQ -> USE</i>	0.000	0.012	0.163	0.870	Ditolak
<i>SQ -> US</i>	0.012	0.089	0.804	0.421	Ditolak
<i>SQ -> Use</i>	0.146	0.494	3.212	0.001	Diterima
<i>SvQ -> US</i>	0.008	-0.072	0.820	0.412	Ditolak
<i>SvQ -> Use</i>	0.146	0.338	2.564	0.010	Diterima

Use -> US	0.056	0.196	1.854	0.064	Ditolak
-----------	-------	-------	-------	-------	---------

Empat hubungan signifikan tersebut adalah: IQ ke US, SQ ke USE, SVQ ke USE, dan USE ke US, dengan *t-statistics* masing-masing di atas 1.66 dan *p-values* masing-masing di bawah 0.10, menggunakan *degree of freedom* (df) sebesar 99 dan tingkat signifikansi 10%.

4) Pembahasan

- Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (IQ -> US)
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*p-value* = 0.000, *T-statistics* = 1.152). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disajikan dalam Shopee PayLater, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
- Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan (IQ -> USE)
Hipotesis ini ditolak karena (*p-value* = 0.870, *T-statistics* = 0.163) yang berarti kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (SQ -> US)
Hipotesis ini juga ditolak (*p-value* = 0.421, *T-statistics* = 0.804), yang berarti kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan (SQ -> USE)
Hipotesis ini diterima (*p-value* = 0.001, *T-statistics* = 3.212), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat penggunaan.
- Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (SvQ -> US)
Hipotesis ini ditolak (*p-value* = 0.412, *T-statistics* = 0.820), yang berarti kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan (SvQ -> USE)
Hipotesis ini diterima (*p-value* = 0.010, *T-statistics* = 2.564), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.
- Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna (USE -> US)
Hipotesis ini ditolak (*p-value* = 0.064, *T-statistics* = 1.854), yang berarti penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, analisis dilakukan menggunakan model DeLone & McLean untuk mengkaji pengaruh kualitas informasi, sistem, dan layanan terhadap tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna Shopee PayLater di DKI Jakarta. Model penelitian yang digunakan menunjukkan reliabilitas data yang sangat baik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.906. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel untuk dianalisis lebih lanjut.

Evaluasi terhadap kinerja model menunjukkan hasil yang cukup baik, dengan nilai *R²* sebesar 71.3% untuk variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan 58.6% untuk variabel Penggunaan (*Use*). Hasil analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), tetapi tidak berpengaruh terhadap Penggunaan (*Use*). Sebaliknya, Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Penggunaan (*Use*), tetapi tidak secara langsung memengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Selain itu, meskipun terdapat hubungan antara tingkat

Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), pengaruh yang ditunjukkan relatif lemah.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa dalam konteks Shopee PayLater, kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diberikan, sedangkan penggunaan layanan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem dan layanan yang ditawarkan.

Saran untuk pengembangan pada penelitian ini adalah untuk melakukan penelitian yang lebih baik dengan menambahkan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mendukung pada penelitian ini. Sehingga hasil yang didapatkan dapat lebih baik. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas daerah penyebaran kuesioner di wilayah populasi lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Satriyono, M. Rukmini, E. Prastiwi, D. Kristina, U. Kadiri, and A. Id, "Shopeepaylater User Satisfaction Analysis Using Delone & Mclean Model Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean," 2022. [Online]. Available: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- [2] "Laporan Perilaku Pengguna PayLater Indonesia 2024," 2024.
- [3] "Fintech Lending & Paylater Adoption," 2023.
- [4] A. R. Respati and Y. Sukmana, "Pengguna 'Paylater' di Indonesia Didominasi Kelompok yang Sudah Menikah," money.kompas.com.
- [5] N. Sitohang, "Penerapan Terhadap Model Penerimaan Teknologi (TAM) Dengan Penerimaan Aplikasi E-Commerce Dalam Kehidupan Bisnis Usaha Mikro Masyarakat," *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, vol. 1, no. 2, pp. 44–50, 2020, [Online]. Available: <https://journal.fkpt.org/index.php/jtear>
- [6] A. A. Rismayadi, D. K. Dewi, and I. F. Anshori, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEPAYLATER MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN," *JURNAL RESPONSIF*, vol. Vo.2N.2, pp. 191–197, Aug. 2020.
- [7] S. Nafisah and S. A. Muhammad, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE PAY LATER MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN MODEL," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 2, 2023, doi: 10.46576/djtechno.
- [8] V. A. Zeithaml and L. L. Berry, "SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/200827786>