

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE PAY LATER DI KOTA BEKASI

Efrialdi Sulaeman¹⁾ dan Arief Syah Safrianto²⁾

1) Mahasiswa Program Studi Manajemen FE UNKRIS

2) Dosen Program Studi Manajemen FE UNKRIS

Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur

Email: efrialdisulaiman@gmail.com¹⁾

Submit : 24 Juli 2025, Review : 20 Agustus 2025, Publish : 25 Agustus 2025

ABSTRACT

The purpose to analyze the influence of convenience and Security on Shopee Pay Later user satisfaction in Bekasi. This research is included in the category of causal associative research using a quantitative approach. The population in this study were Shopee Pay Later users in Bekasi. The sampling technique used incidental sampling technique. The analytical method uses simultaneous and partially linear regression analysis. The results of the research show that in simultaneous and partially ways convenience and security have a positive and significant effect on on Shopee Pay Later user satisfaction in Bekasi.

Keywords: Convenience (;) Security (;) user satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling incidental*. Metode analisis dengan menggunakan regresi linear berganda dan sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara berganda dan sederhana kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi.

Kata Kunci: Kemudahan (;) keamanan (;) kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat turut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi dan interaksi, sebagian besar aspek kehidupan masyarakat yang selalu bersentuhan langsung dengan teknologi dan terbukti mendatangkan manfaat bagi perkembangan penggunaannya. Pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat semua serba mudah dan memiliki pola hidup konsumtif.

Kehadiran teknologi menjadi semakin penting dalam melakukan proses transaksi. Kebutuhan akan proses transaksi yang cepat, praktis, efektif dan efisien ini direspon oleh perusahaan dan penyedia jasa dengan memberikan layanan kemudahan akses informasi serta menghubungkan penyedia barang dan jasa dengan konsumennya melalui penerapan aplikasi teknologi informasi yang bersifat modern, seperti *e-commerce*. *E-commerce*



merupakan proses dimana seseorang dapat melakukan kegiatan jual beli dengan menggunakan media internet.

Shopee-Pay Later adalah salah satu-metode pembayaran yang disediakan oleh aplikasi Shopee yang bisa memudahkan pengguna apabila ada kebutuhan produk yang mendesak bisa membelinya terlebih dahulu dan membayarnya pada saat jatuh tempo. Hal ini terbukti dari hasil survei *DailySocial* masyarakat Indonesia paling banyak menggunakan fitur *Shopee PayLater*

Pada umumnya aplikasi *shoppe* membantu para pengguna melakukan transaksi secara daring (*online*) maupun luring (*offline*). *Shopee* sebagai aplikasi *mobile platform e-commerce* tiga (3) teratas di Indonesia, didorong untuk selalu melakukan terobosan terbaru terhadap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk di bidang sistem pembayaran. Layanan *shopee* juga menyediakan fasilitas transaksi non-tunai yakni fitur *Shopee Pay Later*. *Shopee Pay Later* ini memiliki sistem yang fungsi dan manfaat yang sama persis dengan kartu kredit. Konsep utama dari fitur pembayaran ini adalah 'beli sekarang bayar nanti'. Layanan *Shopee Pay Later* bertujuan untuk memudahkan para pengguna yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di *shopee*. *Shopee Pay Later* memberikan kemudahan bagi pengguna *Shopee* untuk melakukan pembelian tanpa harus membayar secara langsung. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk membeli barang sekarang dan membayarnya di kemudian hari, baik secara penuh maupun melalui cicilan.

Dengan adanya fitur ini, konsumen dapat membeli kebutuhan dengan metode pembayaran, baik melalui pembayaran satu kali maupun dengan mencicil. Selain menggunakan kartu kredit, debit, atau transfer digital, metode ini menawarkan pilihan baru dalam pembayaran digital. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, *Pay Later* kini menjadi salah satu metode pembayaran yang diminati, terutama oleh mereka yang memiliki dana yang terbatas (Winaldi, 2021). Keunggulan *Pay Later* terletak pada kemudahannya dalam penggunaan dan kemampuannya menjadikan pilihan lain untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak, ditambah dengan promo yang ditawarkan sangat menarik seperti bebas biaya penanganan dan lainnya.

Davis dalam Supartono (2022), memberikan penjelasan mengenai indikator kemudahan seperti: 1) "Mudah untuk digunakan (*easy to use*), Aplikasi harus mudah digunakan agar pengguna tidak kesulitan dalam penggunaannya. Fitur *Shopee Paylater* didalam aplikasi Shopee sangat mudah dalam penggunaannya karena bukan hanya dengan tampilan yang mempermudah transaksi akan tetapi juga mudah digunakan karena ada tata cara nya juga untuk cara penggunaan; 2) Mudah untuk dipelajari (*easy to learn*), Aplikasi harus mudah dipelajari agar pengguna dapat dengan mudah beradaptasi atau memahami aplikasi tersebut. Fitur *Shopee Paylater* di dalam aplikasi Shopee sangat mudah untuk dipelajari karena dengan tampilan dalam aplikasi sangat membantu kemudahan dalam memahami alur yang ada. Bukan hanya dalam proses transaksi saja yang mudah dalam hal pengecekan limit dan tagihan pun mudah karena pada saat membuka fitur *Shopee Paylater* didalam aplikasi Shopee sudah ditampilkan jumlah limit dan tagihan kita yang ada; 3) Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*), Aplikasi harus jelas dan mudah dimengerti agar pengguna dapat dengan mudah menguasai penggunaan aplikasi tersebut. Teknologi yang semakin maju juga sudah didapatkan pada saat memakai *Shopee Paylater* karena dengan beberapa ikon yang ada akan dapat dimengerti untuk apa dan bagaimana cara nya juga sudah di rincikan pada tampilan yang sudah ada' 4) Mudah untuk dikontrol (*controllable*), Aplikasi harus mudah dikendalikan, dikontrol, dan dapat digunakan sesuai kebutuhan pengguna. Tampilan UI pada fitur *Shopee Paylater* didalam aplikasi Shopee saat ini juga sangat mendukung para pengguna nya untuk dapat mudah memahami



sehingga dalam penggunaan aplikasi tidak membuat sulit yang dimana dengan begitu pengguna *Shopee Paylater* akan mendapatkan pengalaman yang baik dalam pengaplikasiannya; dan 5) Fleksibel dalam pemakaian (*flexible*), Aplikasi harus fleksibel agar dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Pengguna *Shopee Paylater* tidak perlu khawatir mengenai waktu untuk bertransaksi karena dalam aplikasi tersebut tidak ada batasan waktu atau 24 jam operational yang dimana disaat kita membutuhkan maka aplikasi bisa dipakai kapan pun bahkan untuk pendaftaran pada malam hari akan tetap bisa dan mudah serta cepat yang tidak memakan waktu yang panjang”.

Dengan *Shopee Pay Later*, pengguna dapat memperoleh pinjaman secara cepat. Persentase bunga yang ditawarkan pun tergolong kecil. Terkait dengan transaksi, pengguna diperbolehkan mengangsur dengan berbagai opsi yang disediakan oleh pihak *Shopee*. Opsi tersebut menentukan jangka waktu pembayaran, dimulai dari 1, 3, 6, bahkan satu tahun.

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 dan Istriani (2017), keamanan adalah 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).

Shopee Pay Later umumnya dianggap aman jika digunakan dengan bijak dan bertanggung jawab. SPayLater adalah layanan pinjaman yang telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Namun, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan menggunakan *SPayLater*.

Indikator keamanan menurut Atmaja dan Achsa, (2022), yaitu sebagai berikut: 1) “Kerahasiaan data, transaksi atau pembelian produk yang dilakukan bisa dipastikan kerahasiaan terhadap data konsumen supaya aman; 2) Manajemen data, pengelolaan data pribadi konsumen dilakukan secara aman dan bisa dipercaya; 3) Jaminan keamanan, dalam transaksi atau pembelian produk memastikan adanya keyakinan terhadap jaminan keamanan bagi konsumen; dan 4) Metode pembayaran yang aman, Setiap konsumen menginginkan metode pembayaran yang aman dan nyaman setiap kali bertransaksi”.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kesediaan pengguna adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah sikap senang atau bahagia pelanggan yang ditunjukkan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan atau diterima dengan harapan. Jika kinerja yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan maka pelanggan tersebut tidak merasakan puas dan sebaliknya jika kinerja yang dirasakan atau diterima melebihi dari harapan nyam aka pelanggan merasa puas. *Shopee Pay Later* merupakan produk layanan pinjaman yang disediakan oleh pihak penyelenggara pinjaman yaitu *Shopee Pay Later*. Ada beberapa syarat yang harus dilakukan oleh pengguna *shopee* untuk dapat menggunakan *Shopee Pay Later* ini. Syarat-syarat itu seperti akun *shopee* harus terdaftar dan terverifikasi, akun *shopee* sudah tiga bulan pemakaian, akun *shopee* sering digunakan untuk bertransaksi, serta telah mengupdate aplikasi *shopee* terbaru. *Shopee* juga menerapkan sistem pinjaman berjenjang sesuai dengan seberapa sering pengguna *shopee* merakukan transaksi. Semakin sering bertransaksi maka pinjaman yang akan diberikan semakin besar.

Dengan adanya sistem *Shopee Pay Later* ini membuat penggunaanya lebih mudah untuk bertransaksi. Metode pembayaran ini merupakan pilihan bagi para pengguna *shopee* untuk menggunakan fitur layanan yang diberikan. Para pengguna *Shopee Pay Later* yang



merasa puas dengan fitur layanan ini dapat melakukan pembelian berulang kali sesuai dengan keinginan mereka. Namun pada *Shopee Pay Later* masih terdapat beberapa masalah seperti respon *chat costumer* servis lama, proses verifikasi lama, peningkatan bunga cicilan, *voucher* gratis ongkir tidak bisa dipakai walau sudah memenuhi syarat sehingga diperlukannya analisa perbaikan. Kepuasan pengguna merupakan asset yang sangat penting dijaga oleh perusahaan.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Sutanto (2014), indikator kepuasan pengguna adalah sebagai berikut: 1) “Isi (*content*); mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Indikator isi juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi; 2) Akurasi (*accuracy*); mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data Ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data; 3) Bentuk (*format*); mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh system apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna; 4) Kemudahan (*ease of use*); mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan; dan 5) Ketepatan Waktu (*timeliness*); mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai *system real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 Orang pengguna *Shopee Pay Later*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*, yang dimaksud dengan pengambilan sampel secara kebetulan (*accident sampling*). Metode analisis dengan menggunakan regresi linear berganda dan sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Adapun hasil uji validitas terhadap kuesioner yang diisi dengan hasil sebagai berikut: Dari perhitungan koefisien korelasi skor tiap butir pernyataan dari 100 responden tentang



kemudahan dengan jumlah 10 butir pernyataan, keamanan dengan jumlah 8 butir pertanyaan, dan kepuasan pengguna dengan jumlah 10 butir pertanyaan diperoleh hasil nilai r hitung lebih besar dari r kritis 0.30, dengan demikian semua butir pertanyaan hasilnya valid.

Hasil uji reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui derajat ketepatan dan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun di uji berkali-kali. Uji reliabilitas untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha* dimana lebih besar dari 0,6 yang merupakan batas minimal koefisien reliabilitas dapat diterima. Berdasarkan tabel 1, reliabilitas *cronbach alpha* tersebut tampak bahwa seluruh pernyataan yang ada membentuk ukuran yang reliabel dari mulai kemudahan, keamanan dan kepuasan pengguna membentuk ukuran yang reliabel dari masing-masing variabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai kritis (α) = 5%	Keterangan
Kemudahan	0.661	0.600	Reliabel
Keamanan	0.763	0.600	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.671	0.600	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah tahun 2025

Analisis regresi linier berganda

Tabel 2. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi

Variabel	Parameter					
	Mult. R	R Square	Kons tanta	Koef. Regresi	Sig.	α
Kemudahan	0,894	0,800	5,392	0,440	0,000	5%
Keamanan				0,569	0,000	

Pengujian Signifikan

F hitung > F tabel = 194,049 > 3,090

Keterangan: Variabel Kepuasan Pengguna

Sumber: data diolah tahun 2025

$$\text{Persamaan Regresi } Y = 5,392 + 0,440 (X_1) + 0,569 (X_2)$$

Berdasarkan Tabel 2, nilai F hitung lebih besar dari F tabel (194,049 > 3,090), artinya ada pengaruh signifikan kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.800, artinya kemudahan dan keamanan secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 80,0% kepada kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi, sedangkan sisanya sebesar 20,0% disumbangkan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat nyata 95% terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi. Koefisien kemudahan sebesar 0,440, artinya jika ada peningkatan kemudahan satu kali, maka kepuasan pengguna



Shopee Pay Later di Kota Bekasi akan meningkat sebesar 0,440 kali atau sebaliknya dengan asumsi keamanan tidak berubah. Koefisien keamanan sebesar 0,569, artinya jika ada peningkatan keamanan satu kali, maka kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi akan meningkat sebesar 0,569 kali atau sebaliknya, dengan asumsi kemudahan tidak berubah.

Analisis regresi linear sederhana

Tabel 3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi

Variabel	Parameter					
	R	R Square	Kons tanta	Koefisien Regresi	Sig	α
Kemudahan	0,836	0,699	6,299	0,863	0,000	0,05

Pengujian Signifikan

t hitung > t tabel = 15,101 > 1,984

Keterangan: Variabel Kepuasan Pengguna

Sumber: data diolah tahun 2025

$$\text{Persamaan Regresi } Y = 6,299 + 0,863 (X_1)$$

Berdasarkan Tabel 3, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.699, artinya kemudahan memberikan kontribusi sebesar 69,9% kepada kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi, sedangkan sisanya sebesar 30,1% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat nyata 99% terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi. Koefisien kemudahan sebesar 0,863, artinya jika ada peningkatan kemudahan satu kali, maka kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi akan meningkat sebesar 0,863 kali atau sebaliknya.

Tabel 4. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi

Variabel	Parameter					
	R	R Square	Kons tanta	Koefisien Regresi	Sig	α
Keamanan	0,855	0,732	11,710	0,939	0,000	0.05

Pengujian Signifikan

t hitung > t tabel = 16,351 > 1,984

Keterangan: Variabel Kepuasan Pengguna

Sumber: data diolah tahun 2025

$$\text{Persamaan Regresi } Y = 11,710 + 0,939 (X_2)$$

Berdasarkan Tabel 4, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.732, artinya keamanan memberikan kontribusi sebesar 73,2% kepada kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi, sedangkan sisanya sebesar 26,8% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat nyata 99% terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi. Koefisien keamanan



sebesar 0,939, artinya jika ada peningkatan keamanan satu kali, maka kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi akan meningkat sebesar 0,939 kali atau sebaliknya.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan dapat mendukung peningkatan *kepuasan pengguna Shopee Pay Later di Kota Bekasi*. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Banani dan Selvi, (2023), Agustiningrum dan Andjarwati (2021), yang menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan dapat mendukung peningkatan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan mendukung perbaikan kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi. Hal ini dikarenakan bahwa fitur *Shopee Paylater* sangat mudah dalam penggunaannya, tampilan mempermudah dalam transaksi, aplikasinya mudah untuk dipelajari, sudah ada tampilan jumlah limit dan tagihan, jelas dan mudah dimengerti, pengguna dengan mudah menguasai aplikasi *Shopee Pay Later*, fitur *Shopee Pay Later* mudah untuk dikendalikan, pengguna akan mendapatkan pengalaman baik dalam pengaplikasiannya, tidak perlu khawatir mengenai waktu untuk bertransaksi, dan saat membutuhkan *Shopee Pay Later* maka aplikasi bisa dipakai kapan pun. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sartika dan Mulyana, (2024), dan Cahyani, *et al*, (2023), yang menyatakan bahwa variabel kemudahan dapat mendukung perbaikan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan dapat mendukung peningkatan kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Kota Bekasi. Hal ini dikarenakan bahwa *Shopee Paylater* dapat menjaga kerahasiaan pengguna dalam bertransaksi, dalam pembelian produk, manajemen data *Shopee Paylater* mengelola data pengguna dilakukan secara aman, dapat dipercaya, memberikan keyakinan kepada pengguna dalam bertransaksi, dalam pembelian produk, memberikan metode pembayaran yang aman dan nyaman setiap kali bertransaksi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maharani, *et al*, (2024), Suci dan Dahlan, (2023), yang menyatakan bahwa variabel keamanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di



Bekasi, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut: 1) Perbaikan kemudahan dan keamanan dapat mendukung peningkatan kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi; 2) Perbaikan kemudahan dapat meningkatkan kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi; dan 3) Peningkatan keamanan dapat mendukung peningkatan kepuasan pengguna *Shopee Pay Later* di Bekasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu: 1) Bagi Pihak Shopee; Diharapkan kepada platform Shopee untuk terus berinovasi dalam memberikan kemudahan dan meningkatkan keamanan kepada pengguna dalam menggunakan fitur *shopee paylater*. Karena hal ini sangat berdampak terhadap peningkatan volume pengguna *shopee* terkhusus fitur *paylater*-nya; dan 2) Bagi Peneliti Selanjutnya; Untuk peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kemudahan dan keamanan, diharapkan dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambah subjek penelitian maupun variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *shopee paylater*. Dengan demikian diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih bervariasi dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

Agustiningrum, Dian dan Andjarwati, Anik Lestari (2021). "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace". *Jurnal Ilmu Manajemen* .Volume 9 Nomor 3. 896-904.

Atmaja, H. S., dan Achsa, A. (2022). Analisis Harga, Kepercayaan, Keamanan, Dan Persepsi Resiko Dalam Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 400-409.

Banani, Muhammad Rizza Sabit dan Selvi, Evi. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *Shopee Paylater* (Studi Kasus Pada Followers Instagram *Shopee*). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari 2023, 9 (1), 279-289.

Cahyani, Chika., Susilowati, Isnurrini Hidayat dan Widiyanti, Wiwik. (2023). "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan *Shopee PayLater* di Kota Depok". *Jurnal Pemasaran Kompositif*. Vol. 7 No. 1. Hal. 42-54

Davis, F.D. (2019). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.

Doll, W.J., and G. Torkzadeh. (1988). "The Measurement of End-User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*. 12 (June). pp. 259-274

Maharani, Eureka Shadiba., Sekarsari, Meidiati dan Zhafiraah. (2024). "The Effect of Convenience and Security on Satisfaction with Customer Interest as Mediator". *Research of Economics and Business*. Vol. 2 (1). 11-24.

Prawira, Dimas Yudha., Kurniawan, Rido Dwi., Indrajit, Richardus, Eko dan Dazki, Erick. (2023). Effect of E-Security Service, E Service Quality and Customer Transaction Security on The Level



of Customer Satisfaction in E-Commerce: The Case Of Tokopedia. *Jurnal Informasi dan Teknologi*. Vol. 5 No. 1. Hal. 153-164.

Sartika, Dewi dan Mulyana, Sri. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Pay Later di Pekanbaru. *Jurnal Manajemen*. Vol. 14 No. 1. 115-127.

Suci, Fimi Catur Wulan dan Dahlan, Kandi Sofia Senastri. (2023). "The Effect of Security and Trust on Mobile Banking Customer Satisfaction Mediated by Convenience Factors". *Journal of Social Science*. Vol. 2 No. 10. 888-902.

Sugiyono. (2018). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supartono. (2022). Pengaruh Harga Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Minat Beli di E-Commerce. *Jurnal i-kraith-EKONOMIKA*. 210-217.

Sutanto, Y., Winarno, W. W., dan Sunyoto, A. (2014). Analisis Kepuasan User terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta. *Informatika*, 1(2)

Wijaya, P. S. M., dan Istriani, E. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Antecedent E-Customer Satisfaction, E-Customer Trust Dan Compulsive Buying Pada Pembentukan ECustomer Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 19(1), 1-13.

Winaldi, Afifah Adha. (2021). Peran Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan GoPay Paylater (Studi Kasus di Wilayah Jabodetabek 2021). *Repository: Politeknik Negeri Jakarta*.

