

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FITUR SPAYLATER
TERHADAP TRANSPARANSI INFORMASI BIAYA DAN
BUNGA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

Fira Adilah Puteri

09040620050

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fira Adilah Puteri
NIM : 09040620050
Program Studi : Sistem Infomasi
Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FITUR SPAYLATER TERHADAP TRANSPARANSI INFORMASI BIAYA DAN BUNGA DENGAN METODE CSI DAN IPA"**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Desember 2024



Fira Adilah Puteri
09040620050

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : FIRA ADILAH PUTERI

NIM : 09040620050

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FITUR SPAYLATER TERHADAP
TRANSPARANSI INFORMASI BIAYA DAN BUNGA DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 16 Desember 2024

Dosen Pembimbing 1



(Dr. Yusuf Amrozi, M.MT)

NIP. 197607032008011014

Dosen Pembimbing 2



(Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA)

NIP. 198403232014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skrripsi Fira Adilah Puteri ini telah dipertahankan
Di depan tim penguji
Di Surabaya, 30 Desember 2024
Mengesahkan,

Dosen Penguji 1



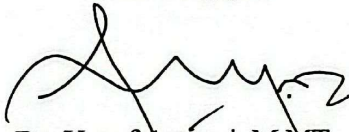
Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002

Dosen Penguji 2



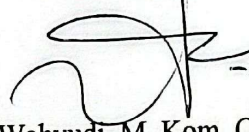
Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom
NIP. 198011082014031002

Dosen Penguji 3



Dr. Yusuf Amrozi, M.MT
NIP. 197607032008011014

Dosen Penguji 4



Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA
NIP. 198403232014031002

Dewan Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saiful Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fira Adilah Puteri
NIM : 09040620050
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : 09040620050@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FITUR SPAYLATER TERHADAP TRANSPARANSI BIAYA
DAN BUNGA DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin 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 UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 Januari 2025

Penulis

(Fira Adilah Puteri)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FITUR SPAYLATER TERHADAP TRANSPARANSI INFORMASI BIAYA DAN BUNGA DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh : Fira Adilah Puteri

Pada era digital, fintech dan layanan "Buy Now, Pay Later" (BNPL) telah menjadi komponen penting dalam transaksi e-commerce. Shopee PayLater (SPayLater) adalah salah satu layanan BNPL terkemuka di Indonesia, memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian dengan pembayaran tertunda. Meskipun menawarkan kemudahan, transparansi informasi terkait biaya dan bunga menjadi tantangan yang signifikan dalam menjaga kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap transparansi informasi biaya dan bunga pada fitur SPayLater dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup dimensi kualitas informasi, yaitu akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan relevansi. Hasil analisis menunjukkan bahwa transparansi informasi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan. Berdasarkan metode CSI, mayoritas responden merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan, namun metode IPA mengidentifikasi beberapa atribut yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal akurasi dan kelengkapan informasi biaya dan bunga. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi Shopee untuk meningkatkan transparansi dan kualitas informasi pada fitur SPayLater, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai kepuasan pengguna dalam layanan fintech di Indonesia.

Kata kunci : ShopeePayLater, Transparansi Informasi, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH SPAYLATER FEATURES REGARDING COST AND INTEREST TRANSPARENCY USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS

By : Fira Adilah Puteri

In the digital era, fintech and "Buy Now, Pay Later" (BNPL) services have become essential components of e-commerce transactions. Shopee PayLater (SPayLater) is one of the leading BNPL services in Indonesia, enabling users to make purchases with deferred payments. While offering convenience, transparency regarding cost and interest information presents significant challenges in maintaining user satisfaction. This study aims to analyze user satisfaction levels regarding the transparency of cost and interest information in the SPayLater feature using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data were collected through questionnaires covering dimensions of information quality, including accuracy, completeness, timeliness, and relevance. The analysis results indicate that transparency significantly influences user satisfaction levels. Based on the CSI method, most respondents were moderately satisfied with the service. However, the IPA method identified several attributes requiring improvement, particularly in terms of accuracy and completeness of cost and interest information. This study provides strategic recommendations for Shopee to enhance transparency and information quality in the SPayLater feature, ultimately improving user satisfaction. The findings also contribute to the development of literature on user satisfaction in fintech services in Indonesia.

Keywords : ShopeePayLater, Information Transparency, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, User Satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	7
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Pengguna	9
2.1.2 Teknologi Finansial dan Buy Now, Pay Later (BNPL).....	9
2.1.3 Fitur Shopee PayLater	10
2.1.4 Transparansi Informasi Dalam Layanan keuangan	11
2.1.5 Hubungan antara Transparansi dan Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6 Kualitas Informasi Sebagai Transparansi Informasi.....	12

2.1.7 Kualitas Informasi Dengan Model Delon & Mclean.....	12
2.1.8 Uji Validitas	13
2.1.9 Uji Reliabilitas	14
2.1.10 Customer Satisfaction Index (CSI)	14
2.1.11 Importance-Performance Analysis (IPA)	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Integrasi Keilmuan	23
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Alur Penelitian.....	27
3.1.1 Studi Literatur dan Studi Lapangan	28
3.1.2 Penentuan Model	28
3.1.3 Tahap Perencanaan Penentuan Sampel.....	28
3.1.4 Tahap Penyusunan dan Pembentukan Kuisiонер.....	29
3.1.5 Pengambilan Data	29
3.1.6 Pengolahan Data	29
3.1.7 Analisis Hasil.....	29
3.1.8 Kesimpulan	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4 Perancangan Kuisiонер.....	32
BAB IV	35
PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Data	35
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
4.3 Customer Satisfaction Index.....	41
4.4 Importance Performance Analysis	49
4.5 Rekomendasi Perbaikan Fitur.....	56
4.6 Diskusi dan Pembahasan	60
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63

5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		69



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan paylater terpopuler di Indonesia	6
Gambar 2.1 Diagram kartesius Importance Performance Analysis	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	28
Gambar 4.4.2 Diagram Kartesius	55
Gambar 4.1.1.1 Semester Responden	41
Gambar 4.1.1.2 Fakultas Responden.....	41



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

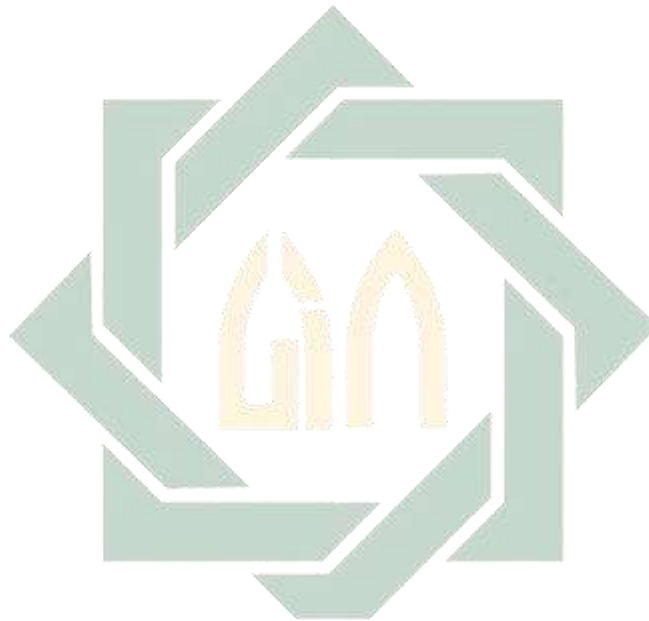
Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kepuasan	13
Tabel 2.2 Tinjauan penelitian terdahulu	14
Tabel 3.1 Nilai Bobot Skala Likert	21
Tabel 3.4 Pertanyaan Pengukuran Variabel	25
Tabel 4.2.2 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.3.1 Hasil Perhitungan MIS & MSS	47
Tabel 4.3.2 Perhitungan Weight Factor (WF)	49
Tabel 4.3.3 Perhitungan Weight Score	50
Tabel 4.3.4 Kriteria CSI	51
Tabel 4.4.1 Tingkat kesesuaian Importance dan Performance	52
Tabel 4.5 Rekomendasi Perbaikan Fitur	58



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	6
Lampiran 2 Uji Validitas menggunakan Excell	70
Lampiran 2 Uji Validitas	71
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	71
Lampiran 4 Perhitungan Customer Satisfaction Index	72
Lampiran 5 Importance Performance Analysis menggunakan Excell ...	73
Lampiran 6 Importance Performance Analysis menggunakan SPSS	73



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

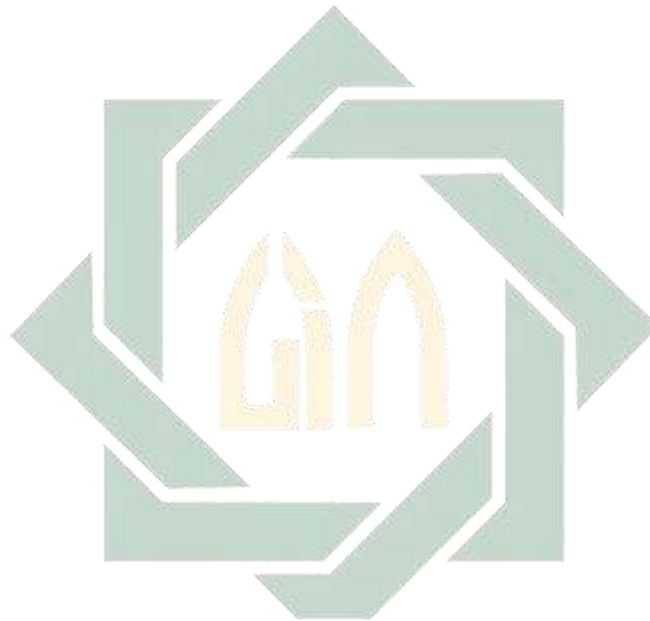
DAFTAR PUSTAKA

- Agam, A. S., Indriyani, F., Bina, U., Informatika, S., Pusat, J., & Motivation, H. (2024). Analisis Minat Fitur Paylater Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode UTAUT2 Di Kalangan Remaja. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 12(1), 83–90. <https://doi.org/10.35508/jicon.v12i1.14933>
- Ahimsa, T. (2022). Transparansi Informasi sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan: Studi Komparasi di Indonesia, Singapura, dan Malaysia. *Dialogia Iuridica*, 13(2), 065–091. <https://doi.org/10.28932/di.v13i2.4391>
- Aisjah, S. (2024). Intention to use buy-now-pay-later payment system among university students: a combination of financial parenting, financial self-efficacy, and social media intensity. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2306705>
- Aldboush, H. H. H., & Ferdous, M. (2023). Building Trust in Fintech: An Analysis of Ethical and Privacy Considerations in the Intersection of Big Data, AI, and Customer Trust. *International Journal of Financial Studies*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/ijfs11030090>
- Alsaedi, T., Sherief, N., Phalp, K., & Ali, R. (2022). Online social transparency in enterprise information systems: a risk assessment method. *Information Technology and Management*, 23(2), 95–124. <https://doi.org/10.1007/s10799-021-00347-3>
- Amelia, R., & Syafrini, D. (2024). Penggunaan Shopee Paylater di Kalangan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Perspektif*, 7(2), 291–300. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v7i2.757>
- Anifa, M., Ramakrishnan, S., Joghee, S., Kabiraj, S., & Bishnoi, M. M. (2022). Fintech Innovations in the Financial Service Industry. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7). <https://doi.org/10.3390/jrfm15070287>
- Anwar, S., Hikmawati, N. K., & Juliane, C. (2022). User Satisfaction Analysis of Paylater Services Using K-Means Algorithm in Campus. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(3), 1262–1265. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2533>
- Approach, L. R. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN ANALYSIS OF DETERMINANTS OF PAYLATER SERVICE USER SATISFACTION WITH A. 11(4), 903–913. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148343>
- Aprilia, L. P., Alam, Y. V. M., & Firdaus, S. (2024). Pengaruh Penggunaan Shopee PayLater terhadap Manajemen Keuangan Mahasiswa/I Kampus 3 Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 4(1), 61–67. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i1.1429>
- Arkarizki, D., Irawati, R. I., & Sukarno, D. (2023). Transparansi Organisasi Dalam Pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 594. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45111>
- Blue, L., Cogan, L., Pham, T., Lammer, I., Menner, R., & Lee, C. (2023). Spend and Repeat! Young Adult's Experiences with Buy Now Pay Later Services. *Financial Planning Research Journal*, 9(1), 1–19. <https://doi.org/10.2478/fprj-2023-0002>
- Efendi, R. (2024). Analisis Layanan Kinerja Sistem Informasi E-Registration (EREG) Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). 01, 16–23.
- Elizabeth, J., Rachmawati, L., & Fanzuri Yusuf, H. (2023). Analysis of the Influence of Perceptions of Usefulness, Perceptions of Usefulness,

- Perceptions of System Security, and Quality of Service on Satisfaction in Using Accounting Information Systems in the Shopee Loan Appli. *International Journal of Global Accounting, Management, Education, and Entrepreneurship*, 4(1), 116–123. <https://doi.org/10.48024/ijgame2.v4i1.101>
- Fatma, N., Irfan, N. F., & Latiep, I. F. (2021). Analisis Keputusan Pembelian Produk Menggunakan Persepsi Harga dan Kualitas Produk. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 533–540.
- Fawaid, J., & Siregar, K. R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Pada Aplikasi Shopee Terhadap E-Customer Satisfaction Dengan Menggunakan Information System Success Model. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 4492–4518.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Hosseini, M., Shahri, A., Phalp, K., & Ali, R. (2018). Four reference models for transparency requirements in information systems. *Requirements Engineering*, 23(2), 251–275. <https://doi.org/10.1007/s00766-017-0265-y>
- Ilahi, N. (2022). “Beli Sekarang Bayar Nanti: Mahasiswi, Spay Later, dan Pandemi Covid-19. *Emik*, 5(1), 63–83. <https://doi.org/10.46918/emik.v5i1.1214>
- Iwan Syahputra Sihombing, F., Putri Maharani, Q., Cindy Amelia, F., Amelia, C., & Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, S. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Shopee PayLater. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 9–17. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/serambi->
- Jain, N., & Raman, T. V. (2022). A partial least squares approach to digital finance adoption. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(4), 308–321. <https://doi.org/10.1057/s41264-021-00127-8>
- Jiang, B., Sudhir, K., & Zou, T. (2021). Effects of Cost-Information Transparency on Intertemporal Price Discrimination. *Production and Operations Management*, 30(2), 390–401. <https://doi.org/10.1111/poms.13270>
- Jin, X., & Xu, F. (2021). Examining the factors influencing user satisfaction and loyalty on paid knowledge platforms. *Aslib Journal of Information Management*, 73(2), 254–270. <https://doi.org/10.1108/AJIM-07-2020-0228>
- Judijanto, L., Siska, E. Y., Sudarmanto, E., Maulina, E., & Saparman, S. (2024). Analisis Pengaruh Independensi Auditor, Kualitas Audit, dan Transparansi Informasi terhadap Kepatuhan Pelaporan Keuangan Perusahaan Asuransi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.58812/jakws.v3i01.901>
- Juita, V., Pujani, V., Rahim, R., & Rahayu, R. (2023). Understanding Impulsive Buying Behaviour Among Buy Now Pay Later (BNPL) Users and its Implication for Overconsumption and The Environment. *Management Analysis Journal*, 12(4), 433–440. <https://doi.org/10.15294/maj.v12i4.75816>
- K, M. R., & Aprilianty, F. (2022). The Impact Buy Now Pay Later Feature Towards Online Buying Decision in E-Commerce Indonesia. *International Journal of Business and Technology Management*, 4(3), 155–162. <https://doi.org/10.55057/ijbtm.2022.4.3.13>
- Kholifatul Khasanah, & Muhammad Aswad. (2024). Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Fitur Shopee Paylater E-Commerce Shopee. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 21(1), 23–36.
- Mariana, N., Nugroho, I., Saefurrohman, S., & Utomo, A. P. (2023). The Impact of System and Information Quality on User Satisfaction and Continuance

- Intention: An Analysis of Online Motorcycle Taxi (Ojek-Online) Applications. *Scientific Journal of Informatics*, 10(2), 127–138.
<https://doi.org/10.15294/sji.v10i2.43830>
- Motivation, W. (2024). *UPI YPTK Journal of Business and Economics (JBE) Government Employees in Barangin District Sawahlunto City*. 9(2), 1–6.
- Natalia, D., & Susilawaty, R. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem , Kemudahan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Paylater (Studi Kasus pada Pengguna Paylater di Kota Bandung). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 13(01), 1379–1385.
- Paujiah, U. N., Achmad, L. I., Sakum, S., Mamun, S., & Edy, S. (2022). The Effect of Hedonism and Ease of Use of e-Commerce Feature on Excessive Consumerist Behaviour. *Ta'amul: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 1–10.
<https://doi.org/10.58223/taamul.v1i1.1>
- Permata, V. V., Utomo, H. S., & Sugiarto, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Elektronik Tiktok Shop Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis)*, 22(1), 1.
<https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v22i1.12732>
- Praseptiawan, M., Gultom, M. O. N., & Untoro, M. C. (2022). The Evaluation of E-Commerce Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 60–65. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1167>
- Prasetya, D. A., Sari, A. P., Susrama M.D, I. G., Aji Riyantoko, P., Al Haromainy, M. M., & Wahyuningastuti, T. (2022). Analisis Information Quality Terhadap User Satisfaction Dengan Pengaruh Service Quality Untuk Ketahanan Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Malang. *Prosiding Seminar Nasional Sains Data*, 2(1), 69–75. <https://doi.org/10.33005/senada.v2i1.50>
- Puspita, L., Permata, L., & Fageh, A. (2024). *AL-AFKAR : Journal for Islamic Studies Tinjauan Maqashid Syariah Terkait Shopee PayLater Mempengaruhi Gaya Hidup Flexing*. 7(3), 803–813.
<https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v7i3.1046>.Review
- Rima Maulani, A., Wahyudi, T., & Rahmawati, R. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Aplikasi MyPertamina dengan Metode SERVQUAL, CSI, dan IPA. *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 7(3), 19–25.
- Sanusi Mulyo Widodo, & Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Satriyono, G., Rukmini, M., Prastiwi, E., Kristina, D., Kadiri, U., & Id, A. (2022). ShopeePaylater User Satisfaction Analysis Using Delone & Mclean Model Analisa Kepuasan Pengguna ShopeePaylater Menggunakan Model Delone & Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 2849–2954. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12.
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Siti Aisyah, A., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Harini, D. (2023). Analisis Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Keuangan Shopee Paylater (Studi Kasus Pada Mahasiswa Mahasiswi FEB UMUS Brebes) Nur Afrida. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1(4), 1–12. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i3.1358>

- Van Tuan, P. (2024). Factors Affecting the Intention to Buy Now - Pay Later for Online Payment of Generation Z. *Journal of Business and Econometrics Studies*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.61440/jbes.2024.v1.12>
- Wang, C. K., Masukujjaman, M., Alam, S. S., Ahmad, I., Lin, C. Y., & Ho, Y. H. (2023). The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/ijfs11010033>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A