

**Analisis Pengaruh Shopee PayLater Terhadap Niat
Keberlanjutan (*Continuance Use Intention*) Di Kalangan Gen
Z Menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM)**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem
Informasi



Septi Nila Hayati

NPM: 211711337

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PENGARUH SHOPEE PAYLATER TERHADAP NIAT KEBERLANJUTAN
(CONTINUANCE USE INTENTION) DI KALANGAN GEN Z MENGGUNAKAN
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)

yang disusun oleh

Septi Nila Hayati

211711337

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Oktober 2025

Keterangan

Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Aloysius Bagas Pradipta, S.Kom., M.Eng., Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 28 Oktober 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

LEMBAR PENYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Septi Nila Hayati
NPM	: 211711337
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: Analisis Pengaruh Shopee PayLater Terhadap Niat Keberlanjutan (<i>Continuance Use Intention</i>) Di Kalangan Gen Z menggunakan <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM).

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Septi Nila Hayati
211711337

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala limpahan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Analisis Pengaruh Shopee PayLater Terhadap Niat Keberlanjutan (Continuance Use Intention) Di Kalangan Gen Z menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM)”*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan serta keterbatasan. Namun, tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang terlibat dengan penulis, maka skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dari tahap awal hingga akhir penulisan. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi dan peran banyak pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan banyak terima kasih penulis mengucapkan sebesar-besarnya kepada:

1. Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta kekuatan yang diberikan, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis meyakini bahwa tanpa petunjuk dan pertolongan-Nya, segala usaha tidak akan membuahkan hasil seperti saat ini.
2. Kepada kedua orang tua penulis, papa Yanto Amri dan mama Suryati Ningsih, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis sampai kapanpun. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang begitu tulus serta seluruh dukungan yang diberikan kepada penulis sepanjang pendidikan hingga detik ini.
3. Kepada kakak-kakak tercinta penulis, Olivia Anggraini, Wenggi Widia Ananda, dan Nidia Violita. Terima kasih atas seluruh dukungan dan kasih sayang kepada penulis, serta sebagai tempat penulis berkeluh kesah selama menghadapi pendidikan.
4. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.KOM., M.KOM. Selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberi saran, membimbing dan dukungan selama pengerjaan skripsi.

5. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. Selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberi saran, membimbing dan dukungan selama pengerjaan skripsi.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah menjadi pendidik sekaligus pembimbing selama masa perkuliahan. Terima kasih atas ilmu, wawasan, serta arahan dan dukungan yang diberikan, yang telah memberikan bekal berharga bagi penulis hingga berhasil menyelesaikan tahap penelitian ini.
7. Terima kasih untuk semua teman – teman penulis yang membantu serta menyemangati penulis sampai pada saat ini, terutama kepada sahabat-sahabat penulis Ignasia Tria Wardani dan Laila Rodhiatul Mutmainah yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan dan mau direpotkan oleh penulis. Kemudian untuk Karen Chai dan Amanda Theresia Andi Lolo sebagai teman sekaligus sahabat pertama penulis selama perkuliahan yang telah membantu dan menemani penulis, serta teman-teman angkatan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Terima kasih kepada Dadang Setiadi yang telah mau direpotkan serta membantu, menyemangati, menemani, dan menasehati penulis ketika banyak mengeluh dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada responden dan informan yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membantu penyusunan Skripsi ini.

ABSTRAK

Shopee PayLater merupakan layanan cicilan instan berbasis digital dengan cara mencicil pembayaran sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan (*Continuance Use Intention*) penggunaan Shopee PayLater di kalangan Gen Z dengan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sebanyak 397 responden kemudian hasilnya dikonfirmasi melalui wawancara kepada 10 partisipan. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM-PLS). Variabel yang diuji meliputi *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *IS Continuance Use Intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wanita berusia 21–25 tahun, berstatus mahasiswa, dan berdomisili di Pulau Jawa. Temuan penelitian membuktikan bahwa seluruh hipotesis diterima, dimana *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *IS Continuance Use Intention*.

Kata Kunci: Shopee PayLater, Gen Z, *Continuance Use Intention*, *Expectation Confirmation Model* (ECM).

ABSTRACT

Shopee PayLater is a digital-based instant installment service that allows users to make payments in installments within a predetermined time frame. This study aims to analyze the factors influencing the continuance use intention of Shopee PayLater among Generation Z using the Expectation Confirmation Model (ECM) approach. The research employs a qualitative method involving 397 respondents, with the results further validated through interviews with 10 participants. Data was analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS). The variables examined include Confirmation, Perceived Usefulness, Satisfaction, and IS Continuance Use Intention. The findings indicate that most respondents are female, aged 21–25 years, university students, and domiciled on Java Island. The study results confirm that all hypotheses are accepted, where Confirmation has a positive effect on Perceived Usefulness, Satisfaction, and IS Continuance Use Intention.

Keywords: *Shopee PayLater, Generation Z, Continuance Use Intention, Expectation Confirmation Model (ECM).*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Bagan Keterkaitan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya	7
2.2. Dasar Teori	14
2.2.1 E-Commerce	14
2.1.2 Shopee	14
2.1.3 Shopee PayLater	15
2.1.4 Gen Z.....	16
2.1.5 Keberlanjutan Penggunaan	16
2.1.6 Expectation Confirmation Model (ECM)	19
2.3. Hipotesis.....	22
2.3.1 Hubungan <i>Satisfaction</i> dengan <i>IS Continuance Intention</i>	22
2.3.2 Hubungan <i>Confirmation</i> dengan <i>Satisfaction</i>	22
2.3.3 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Satisfaction</i>	23

2.3.4 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>IS Continuance Intention</i>	23
2.3.5 Hubungan <i>Confirmation</i> dengan <i>Perceived Usefulness</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Tahapan Penelitian	25
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	26
3.1.2 Studi Literatur	26
3.1.3 Penentuan Populasi & Sampel Penelitian	26
3.1.4 Pengumpulan Data	28
3.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.1.6 Pengujian terhadap Hipotesis	29
3.1.7 Pengolahan Data.....	30
3.1.8 Analisis Data	30
3.1.9 Kesimpulan	30
3.2. Metode Penelitian	31
3.3. Instrumen Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Demografis Responden.....	36
4.1.1 Jenis Kelamin.....	36
4.1.2 Domisili.....	37
4.1.3 Usia.....	38
4.1.4 Pekerjaan	38
4.1.5 Lama Penggunaan Shopee PayLater	39
4.1.6 Frekuensi Penggunaan Shopee PayLater	40
4.1.7 Tujuan Penggunaan Shopee PayLater	41
4.1.8 Dominasi Cicilan Shopee PayLater	41
4.2. Analisis Data Statistik.....	42
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4.2.3 Uji Hipotesis	49

4.2.3 Interpretasi Hasil Pengujian <i>Outer Model</i>	50
4.2.4 Interpretasi Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	50
4.3. Analisis Data Deskriptif	51
4.3.1 <i>Confirmation</i>	54
4.3.2 <i>Perceived Usefulness</i>	55
4.3.3 <i>Satisfaction</i>	57
4.3.4 <i>IS Continuance Use Intention</i>	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan PayLater Terpopuler di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	6
Gambar 2. 1 Layanan Shopee PayLater	16
Gambar 2. 2 Model Metode Expectation <i>Confirmation</i> Model (ECM).....	20
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	11
Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Demografi Responden.....	32
Tabel 3. 3 Item Pertanyaan Kuesioner	34
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	35