

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna Shopee PayLater di kalangan Gen Z. Penelitian diukur menggunakan empat variabel utama dari *Expectation Confirmation Model* (ECM). Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna Shopee PayLater adalah wanita dengan usia dominan 21–25 tahun, berstatus mahasiswa, berdomisili di Pulau Jawa, serta tujuan utama penggunaan layanan tersebut untuk membeli produk skincare, fashion, dan makanan. Pengujian hipotesis juga membuktikan bahwa seluruh hubungan antarvariabel signifikan, *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction*, dan pada akhirnya meningkatkan *IS Continuance Use Intention*. Sehingga para pengguna merasa layanan Shopee PayLater sesuai dengan ekspektasi, manfaat, memberikan kepuasan, serta layak digunakan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel dalam ECM yakni *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *IS Continuance Use Intention* berpengaruh signifikan. Faktor kepuasan menjadi penghubung utama antara pengalaman pengguna dan niat mereka untuk terus menggunakan Shopee PayLater. Dengan demikian, Shopee PayLater berhasil membangun niat keberlanjutan penggunaan, terutama di kalangan Gen Z.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model *Expectation Confirmation Model* (ECM) mampu menjelaskan perilaku Gen Z dalam menggunakan Shopee PayLater. Hasil wawancara dengan partisipan juga mendukung hasil kuantitatif, dimana pengguna mengakui bahwa Shopee PayLater mampu mempermudah mereka dalam bertransaksi, memberikan manfaat praktis, serta menimbulkan kepuasan, sehingga mendorong pengguna untuk tetap menggunakan layanan PayLater di masa mendatang. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa model *Expectation Confirmation Model* (ECM) mampu menjelaskan perilaku Gen Z terbukti menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi niat berkelanjutan dalam penggunaan layanan Shopee PayLater.

5.2 Saran

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, sehingga disarankan untuk pengembangan lebih lanjut bagi peneliti mendatang. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya mencakup:

1. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan beberapa faktor atau variabel lainnya yang belum digunakan pada penelitian ini. Terutama pada niat keberlanjutan (*Continuance Use Intention*) penggunaan suatu layanan.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model lain atau menggunakan model *IS Continuance Use Intention* yang lain.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan hipotesis lain yang berpengaruh terhadap penelitian selanjutnya.
4. Penelitian selanjutnya dapat memperluas batasan terhadap penelitian, seperti generasi millennial, generasi alpha, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Kasmi and A. N. Candra, "Penerapan E-Commerce Berbasis Business To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu," *J. Aktual*, vol. 15, no. 2, pp. 109–116, 2017.
- [2] O. Marpaung, D. M. Purba, and S. Maesaroh, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Fintech Dan Dampaknya Terhadap Literasi Keuangan," *J. Akunt.*, vol. 10, no. 1, pp. 98–106, 2021.
- [3] A. Z.YONATAN, "Pengguna PayLater Indonesia Tumbuh 17 Kali Lipat dalam 5 Tahun Terakhir," *goodstats.id*. [Online]. Available: <https://goodstats.id/article/pengguna-paylater-indonesia-tumbuh-17-kali-lipat-dalam-5-tahun-terakhir-355VL>.
- [4] F. Romadhon and A. Fitri, "Analisis Peluang dan Tantangan Penggunaan Financial Technology Sebagai Upaya optimalisasi Potensi UMKM (Studi Kasus UMKM di Gresik)," *J. TECHNOBIZ*, vol. 3, no. 1, pp. 30–44, 2020.
- [5] R. Risukmasari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berbelanja Konsumen Pada Penggunaan Fitur Shopee Pay Later," *J. Sos. Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 101–108, 2024.
- [6] N. M. P. U. Ni Kadek Pingkan Putri Natalia, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, "AKIBAT HUKUM DARI KETERLAMBATAN PEMBAYARAN SPAYLATER BAGI PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE," *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [7] S. PayLater, "Shopee PayLater hanya bisa digunakan untuk pembayaran di toko fisik atau merchant offline yang terdaftar," *Shopee*. [Online]. Available: <https://id.shp.ee/KNdZVEV>.
- [8] N. Muhamad, "8 Layanan Paylater Terpopuler di Indonesia, Shopee Paylater Juara," *databoks.katadata.co.id*, 2023. [Online]. Available: https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr.xmkqJ1Jodx0BHX1XNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzMEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1751424043/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fdataboks.katadata.co.id%2Fteknologi-

telekomunikasi%2Fstatistik%2F1c97d81669f0cb7%2F8-layanan-paylater-terpopuler-d.

- [9] K. P. Restike, D. Presasti, D. I. Fitriani, and M. K. Ciptani, "Pengaruh Literasi Keuangan, Perilaku Pembelian Impulsif, Dan Gaya Hidup Terhadap Penggunaan Shopee Paylater Gen Z," *J. Akunt. Bisnis*, vol. 22, no. 1, pp. 100–113, 2024.
- [10] DataIndonesia.id, "Data Pengguna Paylater di Indonesia Menurut Generasi dan Tujuan Transaksi hingga November 2024," *Monavia Ayu Rizaty*. [Online]. Available: <https://dataindonesia.id/keuangan/detail/data-pengguna-paylater-di-indonesia-menurut-generasi-dan-tujuan-transaksi-hingga-november-2024>.
- [11] L. Sekar Arum, Amira Zahrani, and N. A. Duha, "Karakteristik Generasi Z dan Kesiapannya dalam Menghadapi Bonus Demografi 2030," *Account. Student Res. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–72, 2023.
- [12] N. Faliha Utama *et al.*, "Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Impulsive Buying pada Generasi Z," *J. Manaj. dan Pemasar. Digit.*, vol. 2, no. 3, pp. 218–226, 2024.
- [13] M. P. Astria Cindiawati, Yunisa Audini, Bilqis Zahra Hanifah, Rafi Malik Ibrahim, "FINANCIAL CONDITION DI KALANGAN GEN Z: EKSPLORASI TREN PAY LATER DARI PERSPEKTIF HUKUM ISLAM," vol. 19, no. 1, pp. 1–23, 2016.
- [14] A. Bhattacherjee, "ECM IS Model," *MIS Quarterly*, vol. 25, no. 3, pp. 351–370, 2011.
- [15] F. ZUHRA, "Analisis Kepuasan Pengguna dan Continuance Use Intention Pada Aplikasi E-Commerce Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM)," *Nucl. Phys.*, vol. 13, no. 1, pp. 104–116, 2023.
- [16] J. Devrinno, D. S. Febriani, and A. W. Fitrah, "Analisis Penggunaan E-Commerce Shopee Melalui Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan Expectation Confirmation Model," vol. 1, no. 5, pp. 156–169, 2023.

- [17] R. M. Ratna Nurlita, "Analisis Niat Penggunaan Berkelanjutan Pengguna Mobile Banking XYZ di Jabodetabek Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM)," vol. 14, no. 2, pp. 80–91, 2024.
- [18] R. W. Tyas and N. Azizah, "Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model," *J. Ilm. Poli Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 126–140, 2022.
- [19] R. Y. Damanik, "Analisis Continuance Use Intention Platform Perdagangan Cryptocurrency di Indonesia Menggunakan Expectation-Confirmation Model (Studi Kasus : PT. Pintu Kemana Saja)," *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2022.
- [20] Y. L. R. Rehatalanit, "Peran e-commerce dalam pengembangan bisnis."
- [21] Sugeng, "E-Commerce Sebagai Pendukung Pemasaran," *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, vol. 4, no. 1, 2014.
- [22] Haerunnisa, Dwi Khaira Ramdhanni, and Ricky Firmansyah, "Analisi Strategi Negosiasi Pada Platform Shopee," *ATRABIS J. Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 29–38, 2021.
- [23] E. M. Asih, "Analisis pada Shopee sebagai E-Commerce Terpopuler di Indonesia," *J. Ekon. Bisnis Antart.*, vol. 2, no. 1, pp. 73–79, 2024.
- [24] D. A. Winia Waziana, Ricco Herdian Saputra, Noca Yolanda Sari, Kasmi, "Pemanfaatan E-Commerce Shopee Sebagai Upaya," vol. 1, no. 2, pp. 1–6, 2022.
- [25] Shopee.co.id, "Shopee PayLater." [Online]. Available: https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrO8MoN0ixofGIak.ZXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1748977421/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fshopee.ph%2Fm%2Fspaylater/RK=2/RS=4nvMW3WfvQuiEtPuz9AwpnwqWcl-.
- [26] N. T. Akib, I. Yuliana, R. Anggriani, and L. J. Jati, "Impulsive Buying pada Pengguna Shopee Generasi Z : Gaya Hidup , Fitur Spaylater dan Word of Mouth," vol. 5, no. 2, pp. 937–946, 2025.

- [27] K. Dewi, "Korelasi Festival Tanggal Kembar Shopee Terhadap Perilaku Impulsive Buying Gen Z Kecamatan Ngabang," *ILTIZAM J. Syariah Econ. Res.*, vol. 8, no. 1, pp. 94–103, 2024.
- [28] A. Bhattacharjee, "UNDERSTANDING INFORMATION SYSTEMS CONTINUANCE: AN EXPECTATION- CONFIRMATION MODE," *MIS Quarterly*, vol. 25, no. 3, pp. 351–370, 2011.
- [29] L. Kordina, W. H. N. Putra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Keadaan Continuance Intention to Use dan Citizen Support pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 5, pp. 4951–4960, 2019.
- [30] A. Kitabisa and C. O. M. Di, "Dinamika Kreatif Manajemen Strategis PENGARUH EXPECTATION CONFIRMATION MODEL PADA Dinamika Kreatif Manajemen Strategis," vol. 06, no. 3, pp. 150–167.
- [31] A. D. A. D. Putranti, A. D. Herlambang, and M. C. Saputra, "Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Layanan E-Learning Berbasis Moodle dengan Menggunakan Expectation – Confirmation Model dan Delone and Mclean ' s Model," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 90–99, 2019.
- [32] M. Y. Ubaidillah, E. Pramana, and H. Chandra, "JTIM : Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia Continuance Intention pada Aplikasi Mobile Payment dengan Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model," vol. 5, no. 2, pp. 149–161, 2023.
- [33] F. Estikhamah and A. Rumintang, "Studi Literatur Tentang Pengaruh Demand Bus Antar Kota Terhadap Kualitas Udara di Area Terminal," *J. Tek. Sipil*, vol. 1, no. 1, pp. 39–44, 2020.
- [34] U. P. Ramadani, R. Muthmainnah, and N. Ulhilma, "Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan : Antara Validitas dan Representativitas," pp. 574–585, 2025.

- [35] D. Meidatuzzahra, "Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat)," *Avesina*, vol. 13, no. 1, pp. 19–23, 2019.
- [36] A. Caniago and A. E. Rustanto, "Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee)," *Responsive*, vol. 5, no. 1, p. 19, 2022.
- [37] A. N. Zazilah, S. Hidayati, and F. Isnaeni, "Analisis Dampak Daya Tarik Wisata Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Pls-Sem)," *EduMatSains J. Pendidikan, Mat. dan Sains*, vol. 8, no. 1, pp. 72–81, 2023.
- [38] A. Wibisono, M. Anwar, and I. Kirono, "Stuctural Equation Modeling Partial Least Square (Sem Pls) Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan Pada Pt. Dempo Laser Metalindo Surabaya," *J Stat. J. Ilm. Teor. dan Apl. Stat.*, vol. 7, no. 1, 2015.
- [39] A. Arsi, "Langkah-langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss," *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*, pp. 1–8, 2021.
- [40] M. Yusuf, "Pengaruh Promosi, Gaya Hidup, dan Persepsi Risiko terhadap Niat Beli Motor Listrik menggunakan Metode SEM - PLS," *G-Tech J. Teknol. Terap.*, vol. 6, no. 2, pp. 241–248, 2022.
- [41] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *J. Mat. Stat. dan Komputasi*, vol. 16, no. 2, p. 174, 2019.
- [42] A. Supriyatna, "PENERAPAN USABILITY TESTING UNTUK PENGUKURAN TINGKAT KEBERGUNAAN WEB MEDIA OF KNOWLEDGE," *J. Ilm. Teknol. - Inf. dan Sains Vol.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–16, 2018.
- [43] C. D. A. A. P. Chrishariyani, "ANALISIS FAKTOR NIAT BERKELANJUTAN

- PENGGUNA BEAUTY M- COMMERCE MENGGUNAKAN EXTENDED EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM),” 2021.
- [44] D. O. Arifin, *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI CONTINUANCE USE INTENTION APLIKASI E-GROCERY PASCA PANDEMI DI JADETABEK MENGGUNAKAN EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL*. 2021.
- [45] S. Irahman Muhammad, *Evaluasi Penggunaan Layanan Aplikasi Mobile AIS Terhadap Loyalitas Pengguna Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM) (Studi Kasus: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. 2025.
- [46] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019.
- [47] A. F. R. DEWI, *Pengaruh Gamifikasi Pada Program Loyalitas Pengguna Marketplace dengan Menggunakan Model Expectation Confirmation Model (ECM)*. 2019.
- [48] M. A. Lasaiba, D. Lasaiba, A. M. Arfa, and I. Lasaiba, “Structural Equation Modeling Partial Least Square for Modeling the Relationship of Readiness, Creativity and Motivation to Students’ Problem-Solving Ability,” *Edunesia J. Ilm. Pendidik.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–79, 2022.
- [49] M. J. A. Valentino and A. Putra, “Pengaruh Tingkat Kematangan Sistem Terhadap Niat Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi SRIKANDI,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 6, 2024.
- [50] D. A. SESILAWATI, “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CONTINUANCE INTENTION PADA LAYANAN BSI MOBILE DENGAN EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL (ECM) : (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus),” no. February, pp. 4–6, 2024.
- [51] S. N. Mulianingrum, “Faktor-faktor Yang Memengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Audit Command Language (ACL) Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi,” *הארץ*, vol. 5, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Nama : Responden 1 (R1)

Usia : 22 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 02 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Pertama kali saya tertarik untuk mencoba Shopee PayLater itu karena fitur pembayaran yang bisa ditunda, apalagi sering ada promo kan, jadinya saya bisa bayar nanti-nanti bukan bayarnya sekarang.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah, waktu belanjaan saya itu agak banyak dan tagihan menumpuk, jadi saya agak menyesal harus bayar lebih besar dari yang saya perkirakan.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah, saya pernah telat bayar sih, pas jatuh tempo karna telat bayar dan cepat-cepat cari duit untuk bayar agar tidak di telpon oleh pihak Shopee langsung.
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Menurut saya ya, layanan Shopee PayLater itu lebih praktis dari yang saya bayangkan sebelumnya sih, dari segi kenyamanan saya sebagai pengguna dan anak kos juga cukup sesuai tanpa harus menunggu uang bulanan dikirim terlebih dahulu.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut	Saya pernah sih butuh untuk beli skincare dan sedang diskon. Tapi pas itu saldo saya itu nggak cukup, saya belum dikirim. Tapi karna saya punya

	Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Shopee PayLater jadi saya mudah untuk check out tanpa takut ketinggalan promo diskon itu.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Ekspektasi saya secara keseluruhan cukup memenuhi ya, mulai dari proses transaksinya yang cepat, sistem cicilannya yang jelas, pengingat tagihan yang cukup membantu sih.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Nah, yang masih belum sesuai yah dengan harapan saya itu, rasanya kurang gitu, kurang sesuai sama notifikasi pengingatnya yang kadang itu nggak notifnya gitu. Jadi sering kelewat untuk jatuh temponya itu kalo ada cicilan gitu sih.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Saya gak perlu top up saldo e-wallet lagi sih, apalagi kalau buru-buru gitu.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Cukup memudahkan sih, pas saya beli rak buku gitu, jadi pas ada promo besar dengan jumlah barang yang terbatas. Kalau nunggu saldo di transfer dulu kan nanti keburu sold out. Untungnya dengan PayLater itu bisa langsung check out.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Cukup lancar sih, terutama kalo lagi barang dadakan kita ga ada duit.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari	Manfaat utamanya itu menurut saya itu fleksibilitas yah, misalnya saya bisa atur cicilan untuk barang yang agak mahal jadi ga langsung berat itu di kantong saya.

	penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Menurut saya sangat terbantu banget sih, disituasi mendadak. Jadi saya rasa lebih percaya diri kalau butuh sesuatu.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah sih saya beli hadiah ulang tahun teman saya secara dadakan, dan waktu itu saya mau beli donat. Dan uang saya waktu itu lagi habis yah jadi saya gunain PayLater. karna bisa dibayar nanti.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Iya, karna menurut saya tepat sih, karna sesuai sama kebiasaan saya yang sering belanja online mendadak.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Secara keseluruhan saya puas yah, karena praktis, cepat. Tapi kurang puasnya ada biaya tambahan gitu loh, yang biasa total belanjanya itu kan jadi lebih tinggi dari harga aslinya.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena hampir semua kebutuhan belanja itu ada di Shopee sih, jadi fitur Shopee PayLater ini sangat menguntungkan dan mendukung saya sebagai mahasiswa dan anak kos juga.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Kalua saya sih lebih memilih menggunakan Shopee PayLater, karna lebih terjamin keamanannya. Karena Shopee kan digunakan oleh seluruh Indonesia. Jadi lebih terpercaya sih.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Kalau kondisi keuangan saya stabil, saya pasti akan lebih sering pakai sih, tergantung kebutuhan juga.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater	Iya sih, saya tetap ingin menggunakan Shopee PayLater. karena bagi saya itu

	dalam jangka panjang? Mengapa?	udah kaya kebiasaan belanja saya. Jadi saya tetap pakai sih.
--	-----------------------------------	--

Nama : Responden 2 (R2)

Usia : 21 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 02 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Alasan awal pertama pakai itu ya karna waktu itu lagi kepepet butuh beli barang yang emang lagi dibutuhin. Karna waktu itu emang uang lagi gak ada makanya saya putuskan buat pakai Shopee PayLater.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Tidak pernah menyesal. Karena saya pakai layanan ini emang karena saya butuh.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Tidak pernah, dan sejauh ini selama saya pakai Shopee PayLater itu masih aman-aman saja.
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Awalnya saya pikir Shopee PayLater cuma cocok buat belanja barang mahal, tapi ternyata buat kebutuhan sehari-hari kayak pesan makanan atau bayar ongkir juga bisa. Jadi lebih berguna dari ekspektasi saya.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah saya pulang nongkrong malam-malam, laper banget tapi saldo e-wallet kosong. Akhirnya pesan makanan lewat ShopeeFood pakai PayLater, dan berhasil tanpa

		hambatan. Rasanya lebih gampang daripada yang saya kira.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Cukup besar. Misalnya untuk beli barang mendadak, saya bisa langsung checkout. Jadi ekspektasi saya soal belanja cepat tanpa ribet benar-benar terpenuhi.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Menurut saya, jatuh tempo yang singkat agak bikin deg-degan kalau lagi banyak pengeluaran. Selain itu, limit awalnya kurang memadai untuk kebutuhan yang agak besar, misalnya beli alat musik.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Bantu banget. Saya nggak perlu pindah aplikasi buat isi saldo. Misalnya waktu buru-buru beli mesin printtinggal bayar pakai PayLater, langsung beres.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, contohnya waktu saya pengen beli aksesoris gitar buat hobi. Uangnya belum cukup, tapi dengan PayLater saya bisa tetap beli tanpa harus nunggu akhir bulan.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Pengaruhnya besar, terutama buat hal kecil kayak pesan makanan. Jadi belanja sehari-hari terasa lebih lancar tanpa hambatan saldo.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Manfaat paling kerasa itu tenjangkau. Saya bisa pilih bayar di akhir bulan, jadi nggak bikin uang jajan langsung habis di awal.

13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Saya merasa lega karena ada cadangan dana virtual. Jadi nggak panik kalau lagi butuh sesuatu tapi dompet lagi tipis.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah ada flash sale jam 12 malam untuk earphone, saya langsung checkout pakai PayLater. Kalau nunggu top up dulu pasti keburu habis. Itu bikin saya puas banget.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Menurut saya tepat, karena sangat membantu di momen mendesak. Saya bisa tetap produktif dan nggak ketinggalan kebutuhan sehari-hari meski uang belum ada.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Yang bikin puas jelas karena praktis dan bisa dipakai kapan saja. Tapi kadang saya kurang puas karena biaya tambahan terasa agak berat kalau dipakai terlalu sering.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena sering banget kepakai di situasi sehari-hari, mulai dari jajan online sampai beli kebutuhan lainnya. Jadi rasanya sayang kalau nggak dipakai lagi.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena saya paling sering belanja di Shopee. Jadi lebih efisien kalau langsung pakai PayLater dari Shopee dibanding harus coba di platform lain.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Kalau ada limit yang lebih besar dan biaya tambahan lebih ringan, saya pasti akan makin sering pakai, misalnya buat beli gadget atau barang hobi.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, karena sudah terbukti membantu banget dalam keseharian saya. Selama saya bisa kontrol penggunaannya, saya merasa nyaman memakainya terus.

Nama : Responden 3 (R3) Usia : 22 tahun Tempat : Zoom Tanggal : 03 September 2025		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Karena ingin coba metode bayar yang lebih fleksibel tanpa harus punya kartu kredit. Dan penggunaan Shopee PayLater ini juga tidak ribet ketika awal mendaftar.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah, waktu belanja kecil-kecil dan gak sasar itu terlalu sering dan ternyata kalau ditotal tagihannya jadi lumayan besar.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah, ya kaya penjelasan diatas, awal awal belanja sedikit tapi gak sadar tiba-tiba pas bayar banyak. Itu aja sih
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Saya kira dulu PayLater ini hanya untuk barang-barang tertentu saja. tapi ternyata bisa dipakai juga buat kebutuhan sehari-hari yang saya butuhka. Jadi penggunaan PayLater ini lebih fleksibel dari harapan awal saya.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah saya kehabisan makanan anjing, dan itu harus segera dibeli. Saldo e-wallet nggak cukup, tapi dengan PayLater saya langsung checkout tanpa hambatan. Dari situ saya merasa PayLater lebih bermanfaat daripada dugaan saya.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil	Menurut saya cukup tinggi. Dari kebutuhan simpel kayak beli cemilan tengah malam sampai peralatan olahraga, semuanya bisa diproses

	memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	cepat. Jadi ekspektasi saya soal kemudahan belanja terpenuhi.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Waktu itu limitnya cepat habis padahal kebutuhan saya banyak, misalnya beli beberapa barang sekaligus untuk kamar. Selain itu, biaya bunganya terasa kalau pakai cicilan agak panjang.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Shopee PayLater bikin saya bisa langsung beli tanpa perlu transfer bank. Misalnya waktu ada promo alat olahraga, saya langsung checkout sebelum kehabisan. Jadi hemat waktu banget.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, contohnya saya pengen beli dekorasi kamar seperti lampu LED strip. Uang di saldo tinggal sedikit, tapi dengan PayLater saya bisa langsung beli dan kamar jadi lebih aesthetic tanpa harus nunggu gaji.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Pengaruhnya besar, apalagi kalau lagi lapar malam-malam dan pengen pesan mie instan atau yang lain. Kalau pakai PayLater bikin proses pesanan jadi lebih cepat dan nggak tertunda karena saldo kosong.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Manfaat yang saya rasakan itu fleksibilitas. Saya bisa pilih mau bayar penuh di bulan depan atau cicilan kalau barangnya agak mahal, misalnya tiket pesawat. Jadi lebih ringan.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Saya merasa cukup puas karena bisa tetap memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun gaya hidup meski saldo lagi menipis.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas	Iya, waktu itu ada penjualan tiket konser idola saya, dan kuotanya

	atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	terbatas. Untung bisa pakai PayLater, jadi langsung kebeli. Kalau nunggu isi saldo, pasti sudah habis. Itu bikin saya senang banget.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Saya rasa tepat, karena memang cocok buat anak muda yang sering belanja spontan dan nggak mau ribet. Jadi benar-benar pas buat gaya hidup saya.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Saya puas karena bisa mengandalkan PayLater di saat mendesak. Tapi kurang puas kalau lihat biaya tambahan yang membuat harga total jadi lebih mahal.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena sering banget kepakai, mulai dari kebutuhan kecil kayak beli cemilan sampai yang besar seperti tiket event. Jadi rasanya aman ada PayLater.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena saya paling sering belanja di Shopee dan banyak promo. Jadi otomatis lebih nyaman pakai PayLater di sana daripada di aplikasi lain.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai peningkatan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Mungkin iya, apalagi kalau saya lebih sering ikut event atau beli barang hobi. Kalau limitnya dinaikkan, saya pasti makin sering pakai.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, karena sudah jadi penyelamat di banyak kondisi sehari-hari. Selama saya bisa kontrol pengeluaran, saya tetap ingin pakai dalam jangka panjang.

Nama : Responden 4 (R4)

Usia : 23 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 05 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Waktu itu lagi butuh banget barang dan waktu itu belum di transfer duit, terus minta uang ke orang tua takut. Jadi pas tau di Shopee ada layanan PayLater jadinya nyoba.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah, soalnya aku mahasiswa yang belum punya penghasilan yang tetap, jadi kaya kadang duit belum dikirimin terus udah harus bayar cicilan juga, jadi suka nyesal.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Kalau untuk kendalansejauh ini ga ada ya, apalagi keterlambatan pembayaran untuk limitnya. Soalnya untuk limit dari awal limitnya sudah gede
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Lebih praktis dari yang saya bayangkan, karena bisa dipakai buat kebutuhan kecil maupun besar.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah butuh kuota mendadak, bisa langsung beli tanpa ribet isi saldo.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Sudah cukup sesuai, terutama saat ada kebutuhan darurat.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Bunga dan biaya tambahannya kadang terasa lumayan tapi masih aman.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam	Ya, bisa langsung checkout tanpa harus menunda” ada uang dulu.

	menghemat waktu ketika berbelanja online?	
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, misalnya pas mau beli makanan atau skincare rutin.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Bikin belanja saya jadi lebih cepat dan nggak ribet.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Fleksibel pembayaran, bisa ditunda sampai akhir bulan.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Lebih tenang karena ada opsi cadangan kalau uang belum ada.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Semua aman terkendali jika uang seret tapi da PayLater.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Sangat berdampak, karna sangat membantu keadaan dompet saya
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Sangat puas
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena sering kepakai di kebutuhan sehari-hari.

18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena paling sering belanja di Shopee.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Iya terutama berburu barang kalau ada promo.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, karna saya bisa mengontrol itu semya.

Nama : Responden 5 (R5)

Usia : 22 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 06 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Alasan saya pertama kali menggunakan Shopee PayLater ini karena merasa tertarik dan lebih praktis, dan tidak perlu membayar langsung saat kita berbelanja. Dan pembayaran nya bisa diangsur.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Sejauh ini pernah, terutama pada tagihan menumpuk karena saya menggunakannya terlalu banyak, mungkin itu karena saya kurang mengatur belanjaan saya
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah, waktu itu saya lupa bayar karna tanggal jatuh tempo. Jadi penggunaan selanjutnya saya mulai mengatur penggunaan agar tidak jatuh tempo lagi.

4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Menurut saya, layanan ini sesuai dengan harapan, bahkan lebih mudah sesuai yang saya harapkan. Dan penggunaannya cukup lebih mudah karena aman dan dapat dipercaya.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Kalua pengalaman tertentu, sepertinya tidak ada.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Mungkin cukup jauh, karena selain saya berbelanja tanpa harus memikirkan dan menunggu uang tersedia. Dengan adanya Shopee PayLater ini bisa melakukan pembayaran secara fleksibel karena bisa dilakukan secara online.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Mungkin yang belum sesuai, menurut saya bunga nya sih, soalnya kalua pakai cicilan yang panjang bunganya akan lebih tinggi. Kadang ada yang membuat harga yang lebih mahal dibandingkan dengan harga aslinya.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Mungkin menghemat waktunya dengan cara tidak perlu repot transfer dan top up saldo, jadi cukup klik aja PayLater dan langsung selesai, dan juga tidak terlalu ribet.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Ya misalnya pada saat saya membutuhkan untuk membeli barang untuk untuk kerja, tapi saya belum memiliki saldo. Tapi karna ada Shopee PayLater saya bisa memanfaatkan itu.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam	Menurut saya sangat membantu sih, terutama untuk membantu kebutuhan sehari-hari seperti bahan pokok dan sandang. Karena prosesnya lebih

	berbelanja kebutuhan sehari-hari?	cepat. Sehingga kebutuhan kita juga lebih bisa cepat juga diterima dan digunakan.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Iya, manfaatnya pasti ada karena manfaat secara fleksibel, karena bisa di atur sesuai dengan kebutuhan dan pendapatan saaya, gitu.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Perasaannya campur aduk sih, kalau senangnya bisa membantu saya dan lebih praktis, tapi disatu sisi juga kadang was-was kalau misalnya gak disiplin tuh tagihannya akan menumpuk dan menjadi beban bagi saya.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Ada, apalagi kalau ada promo-promo diskon gitu, jadi saya lebih mudah membeli barang karna belum ada dana, tapi karna ada Shopee PayLater membantu saya bisa membeli barang tersebut dengan dana yang bisa di ansur gitu.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Menurut saya sudah tepat sih, apalagi saya sebagai mahasiswa yang tentunya memiliki kebutuhan yang lumayan dengan uang jajan pas pasan. Jadi dengan adanya Shopee PayLater ini bisa membantu saya namum harus lebih bijak.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Yang membuat saya puas itu karna kemudahan dan flesibilitasnya. Sedangkkn yang kurang puas karena bunga dan denda-denda yang ada dalam tagihan tersebut.

17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Praktis, karena bisa membantu kebutuhan mendadak dan cepat.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Untuk sejauh ini, saya hanya menggunakan Shopee PayLater, karena saya lebih sering belanja di Shopee.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Kemungkinannya yakni iya, namun harus lebih bijak.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Kalau menurut saya iya, karena saya sudah terbiasa dan membantu dalam kebutuhan hidup saya.

Nama : Responden 6 (R6)

Usia : 22 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 06 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Karena sering ada diskon tambahan khusus PayLater, jadi lebih hemat.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Iya, pernah, karena jadi impulsif beli barang yang sebenarnya belum terlalu penting.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah notifikasi tagihan agak telat masuk, jadi hampir kelewat bayar. Setelah itu saya rutin cek langsung di aplikasi setiap ada cicilan yang di ambil gitu.

4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Dulu sebelum saya menggunakan PayLater ini, saya lebih takut ke ekspektasi awal saya, Dimana penggunaan PayLater ini akan sulit dari segi persyaratan atau yang lainnya. Namun setelah saya coba tidak seburuk itu.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah, waktu itu saya belum pakai PayLater dan saya kesulitan kalau uang saya gak ada dan skincare atau kebutuhan saya lagi habis. Untungnya saya punya PayLater jadi bisa dimanfaatkan ketika sedang kepepet.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Menurut saya cukup besar. Saya bisa tetap konsisten beli barang rutin, kayak skincare bulanan, walaupun kondisi keuangan lagi nggak stabil.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Bunga cicilannya sih yang cukup terasa kalau dipakai buat pembelian barang yang nilainya agak tinggi, Harapannya sih bisa lebih ringan biayanya.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Bantu banget, apalagi kalau kebutuhan mendesak. Contohnya saya tinggal di kos, tiba-tiba perlu beli barang kebutuhan. Tapi ada PayLater jadi aman terkendali.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Banget, karna sangat membantu saya dalam segala hal.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Iya, karna untuk beli kebutuhan mendesak itu cukup berpengaruh. Makanya saya pakai PayLater.

12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Iya, manfaat paling besar itu terjangkau keuangannya.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Saya merasa lebih tenang, karena ada solusi kalau tiba-tiba ada kebutuhan darurat. Jadi nggak panik kalau uang belum cair tapi barang harus segera dibeli.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Sejauh ini saya sangat puas menggunakan sistem pembayaran ini
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Menurut saya tepat, karena PayLater membantu saya menjaga rutinitas belanja bulanan tanpa harus mengganggu cash flow sehari-hari.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Saya puas karena transaksi jadi cepat dan praktis. Tapi saya kurang puas di biaya tambahan yang kadang bikin total belanja jadi lumayan naik.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena sering kepakai buat kebutuhan rutin kayak skincare, vitamin, dan barang lainnya. Jadi rasanya aman banget punya PayLater sebagai cadangan.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena Shopee sudah jadi aplikasi belanja utama saya. Jadi lebih nyaman pakai fitur yang sudah nyatu langsung di dalam aplikasi.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Saya rasa bisa meningkat kalau ada promo khusus untuk pengguna PayLater, misalnya potongan bunga atau cashback. Itu bikin makin menarik untuk dipakai.

20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, karena sudah terbukti membantu di berbagai situasi keseharian saya. Selama saya bisa kontrol supaya nggak kebablasan, saya tetap mau pakai.
-----	--	--

Nama : Responden 7 (R7)

Usia : 20 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 07 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Alasan tertarik itu, soalnya itu kalau lihat dilingkungan sekitar itu banyak yang pakai, terus kata mereka juga lebih fleksibel buat belanja.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah, waktu check out total belanjanya itu lebih banyak, jafi terasa lebih agak berat karna tiba-tiba lebih banyak gitu.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah ada gangguan aplikasi aja sih.
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Awalnya saya pikir PayLater itu cuma dipakai untuk belanja barang besar kayak gadget, tapi ternyata bisa juga dipakai buat hal kecil sehari-hari seperti bayar makan, baju, dll. Jadi lebih kepakai dari yang saya harapkan.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah saya kehabisan kuota tengah malam, dan butuh segera buat kelas online besok karena rumah saya belum pakau wifi. Untungnya bisa langsung beli paket data pakai

		PayLater. Itu lebih mudah dari yang saya kira.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Menurut saya cukup berhasil, karena saya jadi nggak perlu panik kalau ada kebutuhan mendesak. Tinggal klik, barang atau layanan langsung bisa saya dapatkan.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Yang menurut saya agak kurang itu bunga dan biaya tambahannya. Kadang untuk transaksi kecil rasanya sayang, karena jatuhnya lebih mahal.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Shopee PayLater bikin saya bisa langsung checkout tanpa harus keluar buat isi saldo. Misalnya, waktu beli kebutuhan kost tinggal klik aja, selesai.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, contohnya pas hujan deras dan saya malas keluar beli makan. Saya pesan ShopeeFood pakai PayLater, jadi bisa tetap makan tanpa ribet isi saldo dulu.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Besar banget pengaruhnya. Saya bisa cepat beli barang-barang kecil tapi penting seperti charger HP, camilan, atau barang kost tanpa nunggu saldo masuk.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Iya, manfaatnya jelas fleksibilitas. Saya bisa pilih bayar sekaligus di akhir bulan atau dicicil kalau nominalnya agak besar, jadi nggak bikin berat di satu waktu.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Saya merasa cukup puas, karena fitur ini bikin hidup lebih gampang. Rasanya kayak ada backup plan kalau tiba-tiba butuh sesuatu.

14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah saya lupa kalau besoknya ada flash sale dan saya lupa menyisihkan uang untuk barang yang saya incar. Saya juga baru ingat untungnya itu ada PayLater jadi saya bisa langsung bisa ikut membeli barang tersebut.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Iya, menurut saya tepat. Karena ini cocok dengan gaya hidup saya yang sering ada kebutuhan mendadak dan butuh solusi cepat.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Yang bikin puas adalah kemudahan dan kecepatannya. Sedangkan yang bikin kurang puas itu biaya tambahan yang terasa lumayan kalau transaksi sering.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena sering banget kepakai di momen-momen kecil keseharian, mulai dari beli makanan, kuota, sampai barang kost. Jadi rasanya aman banget punya fitur ini.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena saya paling sering belanja di Shopee. Jadi lebih natural kalau pakai fitur PayLater di aplikasi yang memang saya gunakan setiap hari.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Kemungkinan besar meningkat, apalagi kalau limitnya ditambah. Misalnya buat belanja barang hobi atau elektronik kecil, pasti saya lebih sering pakai.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, karena sudah terbukti membantu di keseharian. Selama saya bisa mengatur penggunaannya dengan baik, saya merasa aman untuk pakai terus.

Nama : Responden 8 (R8)

Usia : 23 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 10 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Awalnya itu karena saya sedikit penasaran dengan PayLater Shopee, jadi waktu saya coba daftar, eh sampai sekarang saya ketaihan.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Sejauh ini tidak pernah sih, karena saya kalau udah menggunakan PayLater jadi saya harus bertanggung jawab dengan apa yang sudah saya ambil.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah, waktu itu saya pernah di telpon sama CS dari Shopee nya karna telat bayar. Dan waktu itu saya lupa tanggal pembayarannya. Itu saja sih.
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Menurut saya, layanan Shopee PayLater lebih praktis daripada yang saya bayangkan sebelumnya. Awalnya saya pikir sistemnya ribet dan penuh persyaratan, tapi ternyata cukup mudah digunakan dan langsung bisa dipakai untuk transaksi. Dari segi kenyamanan saya sebagai pengguna dan anak kost juga cukup sesuai karena saya bisa belanja tanpa harus menunggu uang kiriman.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah suatu kali saya butuh beli skincare yang lagi diskon besar, tapi waktu itu saldo belum cukup. Ternyata dengan PayLater saya bisa langsung checkout tanpa takut ketinggalan promo. Itu jadi pengalaman positif karena saya bisa dapat harga lebih murah, padahal awalnya saya kira bakal ribet kalau bayar pakai cicilan.

6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Secara keseluruhan, cukup memenuhi ekspektasi saya. Mulai dari proses transaksi yang cepat, sistem cicilan yang jelas, sampai pengingat tagihan yang cukup membantu. Jadi saya merasa fitur ini memang sesuai dengan kebutuhan anak muda yang pengennya serba cepat dan fleksibel.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Kalau boleh jujur, bunga dan biaya administrasinya masih terasa agak tinggi untuk beberapa transaksi. Selain itu, kadang limitnya terbatas, jadi kalau ada barang dengan harga lebih besar sering kali nggak bisa langsung dibeli. Itu sih yang menurut saya agak kurang sesuai dengan ekspektasi.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Shopee PayLater jelas membantu saya lebih cepat dalam berbelanja, karena saya nggak perlu keluar dulu untuk top up saldo atau transfer bank. Semua tinggal klik dan langsung selesai, jadi benar-benar hemat waktu.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, contohnya waktu ada flash sale fashion item, saya bisa langsung beli tanpa harus mikirin saldo e-wallet. Kalau nunggu isi saldo dulu, pasti barangnya sudah sold out. Jadi fitur ini bener-bener bikin lebih gampang dapetin barang yang saya mau.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Cukup signifikan, karena saya jadi lebih lancar beli barang-barang kecil seperti makanan, pulsa, atau kebutuhan harian tanpa harus ribet mikirin saldo. Jadi belanja terasa lebih simpel dan nggak menghambat aktivitas sehari-hari.

12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Manfaat yang paling terasa itu fleksibilitas. Saya bisa atur pembayaran di akhir bulan atau pilih cicilan sesuai kondisi keuangan. Jadi ada rasa lebih tenang, apalagi buat anak muda yang kadang pengelolaan uangnya belum terlalu stabil.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Saya merasa cukup puas, karena fitur ini membantu banget buat belanja cepat tanpa harus menunggu saldo yang cukup. Rasanya nyaman karena ada alternatif pembayaran yang fleksibel.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah waktu token Listrik saya habis dan uang bulanan saya juga tidak cukup, jadi saya langsung bisa beli pakai PayLater. Kalau nggak ada fitur ini, mungkin saya akan kewalahan. Dari situ saya merasa Shopee PayLater benar-benar menyelamatkan momen penting.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Menurut saya sudah tepat, karena layanan ini membantu saya mengatur keuangan dengan lebih fleksibel. Saya tetap bisa memenuhi kebutuhan atau keinginan tanpa harus terbebani langsung di awal.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Faktor yang bikin puas itu jelas karena praktis, cepat, dan fleksibel. Tapi faktor yang bikin agak kurang puas biasanya terkait bunga atau biaya tambahan yang kadang terasa lumayan kalau dipakai terlalu sering.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Alasannya karena benar-benar membantu ketika saya butuh belanja mendesak tapi kondisi keuangan belum memungkinkan. Selain itu,

		integrasinya dengan Shopee bikin semuanya
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena Shopee PayLater sudah langsung terhubung dengan aplikasi yang paling sering saya gunakan untuk belanja. Jadi lebih efisien dibanding harus pindah-pindah platform.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Kalau dilihat dari kebutuhan sekarang, saya rasa kemungkinan besar akan tetap saya gunakan, apalagi kalau ada perbaikan seperti bunga lebih rendah atau limit lebih besar. Itu akan membuat saya makin nyaman pakainya.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Kemungkinan besar iya, karena fitur ini sudah jadi bagian dari kebiasaan belanja online saya. Selama masih memberi kemudahan dan tidak memberatkan secara finansial, saya rasa Shopee PayLater akan tetap jadi pilihan utama.

Nama : Responden 9 (R9)

Usia : 23 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 10 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Karena dulu tuh penasaran dan ingin tahu rasanya belanja dulu bayar belakangan gitu. Jadi yaudah deh pakai Shopee PayLater ini.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah, waktu tagihan datang bersamaan dengan kebutuhan lainnya, jadi agak berat waktu bayar soalnya waktunya bersamaan.

3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Pernah lupa bayar tepat waktu, akhirnya kena denda. Setelah itu saya set reminder biar nggak kejadian lagi.
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Awalnya saya pikir bakal bikin ribet kayak harus isi data panjang dan tunggu lama untuk verifikasi, tapi ternyata prosesnya cepat banget. Malah lebih praktis dari yang saya bayangkan karena langsung bisa dipakai buat belanja fashion item yang lagi trend.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Pernah saya lagi nongkrong sama teman, terus diajak beli makan gitu di Shopee dan ada promo di ShopeeFood. Saldo saya lagi tipis, tapi ternyata bisa pakai PayLater. Dari situ saya sadar ternyata lebih gampang dari ekspektasi saya, nggak bikin ribet.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Menurut saya cukup tinggi. Saya bisa pesan barang kebutuhan mendadak, bahkan untuk hal-hal yang sifatnya lifestyle kayak tiket atau reservasi hotel kecil-kecilan, jadi ekspektasi saya soal kemudahan belanja terpenuhi.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Menurut saya limitnya masih kecil kalau untuk belanja hal besar, misalnya gadget atau kamera. Selain itu, bunga cicilannya lumayan terasa kalau dipakai untuk pembelian dengan nominal tinggi.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam	Shopee PayLater bikin saya nggak perlu repot transfer atau top up dulu. Misalnya, waktu flash sale tas

	menghemat waktu ketika berbelanja online?	branded, saya bisa langsung checkout tanpa mikir saldo, jadi benar-benar hemat waktu.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, contohnya waktu akhir bulan, saya pengen beli skincare yang lagi diskon. Saldo tinggal dikit, tapi dengan PayLater bisa langsung beli, nggak perlu nunggu gaji dulu.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Buat kebutuhan kecil sehari-hari seperti isi pulsa, beli makanan, atau bayar ongkir, PayLater bikin semuanya lebih lancar karena tinggal klik, selesai.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Manfaat yang paling saya rasakan itu fleksibilitas. Kadang saya beli barang agak mahal kayak kamera polaroid, dan saya bisa atur cicilannya biar nggak terlalu berat di sekali bayar.
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Saya merasa lebih lega, karena ada rasa aman kalau tiba-tiba ada kebutuhan mendesak. Jadi nggak panik meski saldo tinggal sedikit.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah saya mau staycation bareng teman, tapi harus booking hotel cepat karena promonya terbatas. Dengan PayLater, saya bisa langsung pesan tanpa takut promo habis. Itu bikin saya puas karena momen liburan jadi nggak gagal.
15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Menurut saya tepat, karena layanan ini mendukung gaya hidup anak muda yang sering impulsif atau punya kebutuhan dadakan. Jadi benar-benar sesuai dengan pola belanja saya.

16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Faktor yang bikin puas adalah kemudahan transaksi, fleksibilitas cicilan, dan kecepatan prosesnya. Tapi yang bikin kurang puas biasanya biaya tambahannya yang lumayan terasa.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Karena fitur ini bisa diandalkan saat keuangan sedang seret tapi ada kebutuhan mendesak, seperti belanja skincare, fashion, atau makanan. Jadi rasanya aman ada PayLater.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena saya lebih sering belanja di Shopee. Jadi lebih enak pakai PayLater yang sudah ada di aplikasi, daripada pindah ke platform lain.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Saya rasa mungkin akan meningkat kalau ada promo khusus buat pengguna PayLater atau kalau limitnya dinaikkan. Kemungkinan itu akan bikin saya makin sering pakai.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, karena sudah terbukti membantu di banyak situasi. Selama saya bisa atur keuangan dengan baik, saya nggak masalah pakai Shopee PayLater terus ke depannya.

Nama : Responden 10 (R10)

Usia : 22 tahun

Tempat : Zoom

Tanggal : 12 September 2025

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah alasan pertama kali Anda tertarik mencoba Shopee PayLater?	Alasan pertama, itu mempermudah untuk berbelanja ya, itu kan semacam pinjaman terlebih

		dahulu untuk pembayaran suatu peembelajaan.
2.	Pernahkah Anda merasa terbebani atau menyesal setelah menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Untuk penyesalan sih tidak ada ya, karena kan itu untuk kemudahan berbelanja. Yang untuk merasa terbebani itu diakarenakan ketika kita telat bayar, itu biasanya dikenakan denda, dan dendanya itu terus berjalan ya kalau kita tidak segera melakukan pembayaran.
3.	Apakah Anda pernah mengalami kendala (misalnya keterlambatan pembayaran, limit tidak cukup, atau biaya tambahan)? Bagaimana pengalaman Anda menghadapinya?	Untuk kendala sih tidak ada ya, tetapi kalau di limit ya, kalau di limit dari pihak Shopee PayLaternya ya, kalau semisalnya kita semakin sering berbelanja sepertinya akan limitnya naik. Tetapi kan tidak begitu drastis, itu sih yang menjadi kendala yah.
4.	Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan Shopee PayLater dibandingkan dengan harapan awal Anda?	Sesuai ekspektasi saya sih, soalnya pada layanannya sendiri kan itu mudah di akses yah dan juga dari segi layanan Shopee PayLaternya juga mudah untuk di arahkan dan pas pendaftarannya itu lebih gampang.
5.	Apakah ada pengalaman tertentu saat menggunakan Shopee PayLater yang menurut Anda lebih baik dari perkiraan sebelumnya? Bisa ceritakan?	Kalua untuk pengalaman itu lebih mudah di akses dibanding beberapa PayLater lain yah. Dikarenakan Cuma memodalkan foto KTP sama data diri aja.
6.	Menurut Anda, sejauh mana Shopee PayLater berhasil memenuhi ekspektasi Anda dalam berbelanja online?	Cukup memenuhi ekspektasi saya sih dalam berbelanja.
7.	Apa saja hal yang menurut Anda belum sesuai dengan harapan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Mungkin dari segi bunga yah, dikarenakan bunga yang lumayan besar dan tidak ada toleransi. Harapan saya sih bunganya itu lebih di perkecil lagi, dan ketika tagihan telat itu cukup

		sering di telpon oleh Shopee PayLaternya dan itu cukup sering yah.
9.	Bagaimana Shopee PayLater membantu Anda dalam menghemat waktu ketika berbelanja online?	Ketika penggunaan Shopee PayLater itu ada promo yah, itu cukup menghemat waktu dan biaya yah, apalagi itu sistemnya cepat jadi bisa langsung klik aja dan langsung bisa berbelanja.
10.	Apakah Shopee PayLater memudahkan Anda untuk membeli produk yang Anda inginkan? Bisa berikan contoh situasinya?	Iya, karena sangat memudahkan. Contohnya misal beli alat elektronik gitu, jadi itu sangat memudahkan karna dana kurang, jadi itu bisa pakai Shopee PayLater dulu.
11.	Menurut Anda, bagaimana pengaruh Shopee PayLater terhadap kelancaran atau kecepatan Anda dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari?	Sangat berpengaruh sih, apalagi disekarang ini ketika belum ada uang itu ada Shopee PayLater dan itu bisa memudahkan kita untuk berbelanja.
12.	Apakah Anda merasa mendapatkan manfaat khusus (misalnya fleksibilitas, kemudahan pembayaran) dari penggunaan Shopee PayLater? Jelaskan.	Tentunya ada, dari yang saya ceritakan dari segi pendaftaran gak ribet, metode pembayaran itu bisa lebih mudah
13.	Bagaimana perasaan Anda secara keseluruhan ketika menggunakan Shopee PayLater?	Merasa terbantu karena memudahkan untuk berbelanja tanpa harus membayar langsung kan. Jadi bisa dibayar belakangan gitu dan harus hati-hati agar tidak over budget gitu.
14.	Apakah ada pengalaman yang membuat Anda merasa puas atau senang menggunakan Shopee PayLater? Bisa ceritakan?	Pernah sih ketika saya membeli barang gitu buat dirumah, dan keuangan belum ada, jadi sangat membantu dan senang tidak perlu meminjam orang lain.

15.	Menurut Anda, apakah keputusan menggunakan Shopee PayLater sudah tepat?	Menurut saya sudah tepat selama digunakan secara bijak. Namun penting juga memperhatikan masalah keuangan dikemudian hari.
16.	Apakah ada faktor utama yang membuat Anda puas atau kurang puas dengan Shopee PayLater?	Pertama kemudahan akses, kecepatan dalam mendaftar, sama fleksibel. Yang kurang puas itu ya dari segi layanan bunga.
17.	Apa alasan utama Anda ingin terus menggunakan Shopee PayLater?	Alasannya itu praktis, kemudian bisa digunakan dala keadaan darurat keuangan.
18.	Apakah Anda lebih memilih menggunakan Shopee PayLater dibanding layanan PayLater dari platform lain? Mengapa?	Iya, karena Shopee itu karna sering belanja disana dan gak ribet dibanding dengan platform lain yang pernah saya pakai.
19.	Bagaimana pandangan Anda mengenai meningkatkan penggunaan Shopee PayLater di masa depan?	Saya mempertimbangkan penggunaannya asal keuangan saya mendung dan tidak over budged dan berhati-hati agar tidak terjebak hutang.
20.	Apakah Anda tetap ingin menggunakan Shopee PayLater dalam jangka panjang? Mengapa?	Iya, saya akan tetap menggunakannya dalam jangka panjang selama masih bermanfaat dan sangat membantu. Karena penggunaanya juga harus bertanggung jawab agar tidak merusak finansial kita.

DAFTAR REVISI

No	Revisi	Halaman
1.	Kalimat "Shopee PayLater menerapkan system peer-to-peer landing" → seharusnya "lending" bukan "landing". cek juga typo lainnya	Telah ditambahkan diseluruh halaman penelitian.
2.	Belum ada diskusi perbandingan dengan penelitian terdahulu secara eksplisit dan untuk hasil kuantitatif	Telah dilakukan update pada halaman 51 - 53
3.	Latar belakang tidak nyambung dengan Rumusan Masalah & Metode yang dipilih. Diskusikan dengan dospem solusinya	Telah dilakukan update pada halaman 1 - 4
4.	Tekankan lagi urgensi penelitian, mengapa penelitian ini dilakukan	Telah dilakukan update pada halaman 3 - 4
5.	Penulisan komentar ² dari responden diberi kode di belakang komentar (misalnya: R1 = responden 1)	Telah dilakukan update pada halaman 54 -59
6.	Data yang tidak memenuhi syarat dibuang saja (responden yang tidak pernah menggunakan Paylater), lalu lakukan uji ulang	Telah dilakukan update pada halaman 36 -59
7.	Perlu perbaikan latarbelakang, agar sesuai dengan apa yang dikerjakan	Telah dilakukan update pada halaman 3-4
8.	Tidak perlu klaim mixed method, bilang saja kuantitatif dan kemudian hasilnya dikonfirmasi dengan wawancara.	Telah dilakukan update pada halaman 28-31
9.	Typo tolong diperhatikan.	Telah ditambahkan diseluruh halaman penelitian.