

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN LITERASI
KEUANGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP MINAT
PENGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN
SHOPEE PAYLATER**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN
SINGARAJA
2025**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN LITERASI
KEUANGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP MINAT
PENGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN
SHOPEE PAYLATER**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi S2 Ilmu Manajemen**

**Oleh
PUTU WINA FEBRIYANTHI
NIM 2329131021**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI S2 ILMU MANAJEMEN
SINGARAJA
2025**

Tesis oleh Putu Wina Febriyanthi ini telah diperiksa dan disetujui untuk
Mengikuti Ujian Tesis

Singaraja, 02 Oktober 2025

Pembimbing I



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

Pembimbing II



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Putu Wina Febriyanthi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal:

Oleh

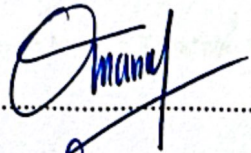
Tim Penguji



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi,
S.E., M.Si.

NIP. 197611102014042001

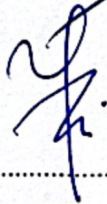
Ketua



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si

NIP. 198502202010121007

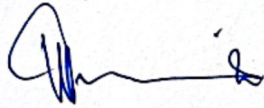
Anggota



Trianasari, M.M., Ph.D., CHE

NIP. 197006062002122002

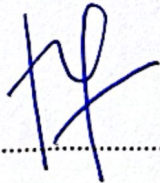
Anggota



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.

NIP. 196810291993032001

Anggota



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.

NIP. 197404122010121001

Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha

Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 1959101019860313

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagianbagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 14 Oktober 2025
Yang memberi pernyataan,



(Putu Wina Febriyanti)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Penjelasan Istilah	11
1.8 Asumsi Penelitian	13
1.9 Rencana Publikasi	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.1.2 Pembayaran Elektronik	17
2.1.3 Fintech (Financial Technology).....	19
2.1.4 Shopee dan Shopee PayLater	22
2.1.5 Persepsi Manfaat	25
2.1.6 Literasi Keuangan.....	27
2.1.7 Minat Penggunaan.....	28
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	29
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	31

2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis Penelitian	37
2.4.1 Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan metode pembayaran Shopee PayLater	37
2.4.2 Pengaruh literasi keuangan terhadap minat penggunaan metode pembayaran Shopee PayLater	37
2.4.3 Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan konsumen Shopee PayLater	39
2.4.4 Pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan konsumen Shopee PayLater	39
2.4.5 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat penggunaan Shopee PayLater	40
2.4.6 Kepuasan konsumen memediasi persepsi manfaat terhadap minat penggunaan Shopee PayLater.....	41
2.4.7 Kepuasan konsumen memediasi literasi keuangan terhadap minat penggunaan Shopee PayLater.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Populasi dan sampel penelitian	45
3.2.1 Populasi Penelitian	45
3.2.2 Sampel Penelitian	45
3.3 Waktu penelitian.....	46
3.4 Prosedur penelitian	46
3.5 Variabel penelitian.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan data	49
3.7 Instrumen Penelitian.....	49
3.8 Analisis Data	51
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.8.2 Analisis Inferensial.....	51
3.8.3 Uji Hipotesis.....	54
3.8.4 Evaluasi Pengaruh Tidak Langsung	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Analisis Deskriptif.....	57
4.1.1 Karakteristik Responden	57
4.1.2 Jawaban Responden	58
4.2 Hasil Analisis Data	61
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Models</i>).....	62
4.2.2 Model Struktural (<i>Inner Models</i>)	65
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan metode pembayaran Shopee PayLater	68
4.3.2 Pengaruh literasi keuangan terhadap minat penggunaan metode pembayaran Shopee PayLater	71
4.3.3 Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan konsumen Shopee PayLater	73
4.3.4 Pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan konsumen Shopee PayLater	75
4.3.5 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat penggunaan Shopee PayLater	76
4.3.6 Kepuasan konsumen memediasi persepsi manfaat terhadap minat penggunaan Shopee PayLater.....	78
4.3.7 Kepuasan konsumen memediasi literasi keuangan terhadap minat penggunaan Shopee PayLater.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	62
Tabel 4. 5 Nilai Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji R^2	65
Tabel 4. 8 Pengaruh AntarVariabel.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan <i>Paylater</i> yang paling banyak digunakan pada Tahun 2021..	2
Gambar 2.1 Fitur serta Persyaratan Shopee <i>Paylater</i>	25
Gambar 2.2 Ketentuan Cicilan pada Shopee <i>Paylater</i>	25
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	36
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	44
Gambar 3.2 Pengujian Mediasi	56

