

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN SPAYLATER DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

DENISA PUTRIRAMADHANI SAFI'I

21012010243/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN SPAYLATER DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

DENISA PUTRIRAMADHANI SAFI'I

21012010243/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN SPAYLATER DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

DENISA PUTRIRAMADHANI SAFI'I
21012010243/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 5 Agustus 2025**

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Supriyono, SE.MM
NIP. 196106261988031001

**Tim Penguji
Ketua**

Dra.Ec./Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Anggota

Ugy Soebiyantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unicersitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Denisa Putriramadhani Safi'i

NPM : 21012010243

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Agustus 2025

Yang



Denisa Putriramadhani Safi'i
NPM. 21012010243

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN METODE PEMBAYARAN SPAYLATER DI KOTA SURABAYA”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik disebabkan adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si, selaku Koorprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Drs. Ec. Supriyono, SE.MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberi masukan, arahan, nasehat, dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Alm. Bapak Safi'I Joko Bahari dan Almh. Erna Nirmala selaku orang tua tercinta yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, pengorbanan dan segala sesuatu yang terbaik kepada penulis semasa hidupnya. Semoga dengan ini penulis dapat menjadi anak yang membanggakan, berhasil mewujudkan impian kedua orang tua serta bermanfaat bagi banyak orang.
6. Ervina Dillasanti Safi'i, Savira Natasha Amelia Safi'i, dan Adreena Raya Ramadhani yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi dan menghibur penulis selama penulisan skripsi ini.
7. Ratih Fitrianingtyas dan Ratna Dwiyaniti Julimar, selaku kakak sepupu dan *role model* penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa serta nasehat yang tulus kepada penulis layaknya kakak kandung sendiri. Semoga segala hal baik yang telah diberikan dapat kembali berkali-kali lipat dalam bentuk kesehatan, perlindungan, pertolongan, kemudahan di segala hal yang diusahakan, rezeki yang mengalir deras, dan diberikan jodoh yang terbaik di masa depan.
8. Zalfa Zahiyah Tsuraya Putri dan Made Risky Yudian Ragita, selaku sahabat sejati penulis, terima kasih telah menjadi sahabat terbaik yang telah

memberikan dukungan, doa, masukan, serta bersedia mendengarkan segala keluh kesah penulis dan senantiasa ada disaat suka maupun duka.

9. Naufal Maulana Waluyo selaku teman hidup penulis, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dalam suka maupun duka serta menjadi tempat ternyaman bagi penulis. Berkontribusi banyak mulai dari tenaga, waktu, pikiran, materi, dukungan tanpa henti dan kepercayaan terhadap penulis. Semoga dapat selalu kebersamai dan berproses bersama dalam mewujudkan cita-cita.
10. Hilda, Nanda, dan Tifani selaku teman seperjuangan penulis yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah mewarnai masa perkuliahan penulis serta memberikan pertemanan yang sehat dan *supportif*. Semoga kita bisa mewujudkan impian masing-masing dan bertemu kembali di masa depan.
11. Nana, Shakira, dan Khansa, selaku teman lama penulis yang sampai saat ini selalu memberikan dukungan dan senantiasa ada disaat suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. sehingga penulis meminta maaf sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak di masa yang akan datang sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	18
2.2.3 Metode Pembayaran	21
2.2.4 Kepercayaan	23

2.2.5	Persepsi Kemudahan	24
2.2.6	Promosi.....	26
2.2.7	Keputusan Penggunaan	27
2.3	Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan ...	29
2.3.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan	30
2.3.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	31
2.4	Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.1.1	Definisi Operasional.....	33
3.1.2	Teknik Pengukuran Variabel	37
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1	Jenis Data	40
3.3.2	Sumber Data	40
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	40

3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	41
3.4.1	Teknik Analisis	41
3.4.2	Cara Kerja PLS.....	42
3.4.3	Langkah-Langkah PLS.....	42
3.4.4	Asumsi PLS	47
3.4.5	Ukuran Sampel	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
a.	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
b.	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.2.1	Karakteristik Responden	50
4.2.2	Deskripsi Variabel Kepercayaan	52
4.2.3	Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan.....	54
4.2.4	Deskripsi Variabel Promosi	57
4.2.5	Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan.....	58
4.3	Analisis Data	61
4.3.1	Hasil Uji Outlier	61
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS	62
4.4	Pembahasan	72
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan ...	72
4.4.2	Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan	74

4.4.3 Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2015-2025	1
Gambar 1.2 Fintech Paling Diandalkan Warga RI 2024 (28 November – 3 Desember 2024)	3
Gambar 1.3 Layanan Paylater Paling Banyak Digunakan	5
Gambar 1.4 Ulasan Aplikasi Shopee Terkait Fitur SPaylater	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3.1 Langkah-Langkah PLS	42
Gambar 3.2 Diagram Jalur	44
Gambar 4.1 Gambar Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan R-Square.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Merek Layanan Paylater yang diketahui Responden (September 2023)	4
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan	54
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Promosi	57
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Outlier Residuals Statistics	61
Tabel 4.8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	63
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 4.10 Cross Loading	66
Tabel 4.11 Composite Reliability	67
Tabel 4.12 Latent Variable Correlations	68
Tabel 4.13 R-Square	70
Tabel 4.14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
---------------------------------------	----

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN SPAYLATER DI KOTA SURABAYA**

Oleh:

Denisa Putriramadhani Safi'i
21012010243/FEB/EM

ABSTRAK

BNPL atau yang lebih dikenal dengan *paylater* kini tengah menjadi pilihan pembayaran yang menarik bagi masyarakat yang memiliki anggaran terbatas. Berbagai macam platform *e-commerce* dan aplikasi keuangan telah menyediakan fitur *paylater* salah satunya *e-commerce* Shopee yang juga menawarkan fitur bernama SPayLater. Kepercayaan, persepsi kemudahan, dan promosi berperan penting sebagai faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan penggunaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan, dan promosi terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran SPayLater di Kota Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini yaitu warga Kota Surabaya yang pernah menggunakan metode pembayaran SPayLater. Sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* berjumlah 98 responden yang memenuhi kriteria atau karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode SEM dengan basis komponen menggunakan PLS sebagai alat analisis.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa 1) semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi keputusan penggunaan metode pembayaran SPayLater, 2) semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi keputusan penggunaan metode pembayaran SPayLater, 3) semakin baik promosi maka semakin tinggi keputusan penggunaan metode pembayaran SPayLater. Nilai *factor loading* tertinggi yaitu indikator pembuatan konten yang menarik pada variabel promosi dan variabel yang memberikan pengaruh paling kuat yaitu persepsi kemudahan.

Kata Kunci: Kepercayaan; Keputusan Penggunaan; Paylater; Persepsi Kemudahan; Promosi