

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI RISIKO, PROMOSI,
DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEPERCAYAAN
DAN NIAT PENGGUNAAN ULANG OTA PAYLATER
(Studi Kasus: Pada Generasi Milenial dan Z dengan *Tool* SEM)**

SKRIPSI



Oleh:

EMA ROSARY SITORUS
NPM. 22032010177

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI RISIKU, PROMOSI,
DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEPERCAYAAN
DAN NIAT PENGGUNAAN ULANG OTA PAYLATER
(Studi Kasus: Pada Generasi Milenial dan Z dengan *Tool* SEM)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Dijadikan Oleh

**EMA ROSARY SITORUS
NPM. 22032010177**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI RISIKO, PROMOSI,
DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEPERCAYAAN
DAN NIAT PENGGUNAAN PLANG OTA PAYLATER**

Studi Kasus: Pada Generasi Milenial dan Z dengan 7bu/SEM)

Disusun Oleh:

EMA ROSARY SITORUS

22032010177

Telah diperlihatkan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 24 April 2026

Tim Penguji :

Pembimbing

Ir. Moch. Tutuk Safrin, MT.
NIP. 196304061989031001

Dr. Ir. Minto Waluya, MM.
NIP. 196711301990031001

Dr. Ir. Rahayu Saraswati, MT.
NIP. 197011012005012001

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ema Rosary Sitorus
NPM : 22032010177
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode April, TA 2025/2026.

Dengan judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI RISIKO,
PROMOSI, DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN NIAT PENGGUNAAN ULANG OTA
PAYLATER (STUDI KASUS: PADA GENERASI
MILENIAL DAN Z DENGAN TOOL SEM)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
3. Dr. Ir. Rahaju Saraswati, MT.

Surabaya, 20 April 2026
Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ema Rosary Sitorus
NPM : 22032010177
Program : Sarjana (SI)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 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, 28 April 2026

Yang Membuat Pernyataan

Ema Rosary Sitorus

NPM. 22032010177

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat, dan penyertaan-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Atas rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Promosi, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kepercayaan dan Niat Penggunaan Ulang OTA PayLater (Studi Kasus: Pada Generasi Milenial dan Z dengan Tool SEM)”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 1 (S1) di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, masukan, serta motivasi, dan atas kesediaan meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT dan Ibu Enny Aryanny, ST., MT., selaku dosen penguji saya yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh keluarga tercinta, khususnya orang tua saya, Bapak Sabar Menanti Sitorus (Alm) dan Ibu Anastasia L. Berliana, serta adik saya Samuel Evan Ray Sitorus, atas cinta yang menguatkan, doa yang menyertai, serta dukungan dan motivasi yang menjadi sumber semangat penulis selama menempuh pendidikan sarjana.
7. Mario Ferdinandus Tele, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, serta kehadirannya yang selalu memberikan motivasi serta menemani penulis selama studi dan proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman Manusia-Manusia Kuat (Zoya, Reina, dan Nonik), atas dukungan dan semangat yang selalu menguatkan selama perkuliahan.
9. Teman-teman Boru Panggoaran Batak (Bri dan Ginting), atas kebersamaan dan dukungan yang membuat perjalanan studi terasa lebih ringan.
10. Teman-teman sejak masa SMP (Dinda dan Naila), yang hadir memberikan dukungan dan perhatian meskipun waktu dan jarak memisahkan.
11. Teman-teman Asisten Laboratorium Perancangan Sistem Kerja dan Ergonomi, atas kerja sama, pengalaman, serta pembelajaran berharga yang telah diberikan selama proses akademik.

12. Teman-teman Keluarga Mahasiswa Katolik, atas kebersamaan, doa, dan dukungan rohani yang senantiasa menguatkan selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman angkatan 2022 ENZIGO, sebagai rekan seperjuangan yang telah berbagi cerita dan proses selama pendidikan di bangku perkuliahan.
14. Seluruh responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, sehingga data penelitian dapat terkumpul dan diolah dengan baik.
15. Pihak lain yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan seluruh rangkaian proses studi hingga tahap akhir, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan dan keterbatasan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan. Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada kita semua.

Surabaya, 27 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Asumsi – Asumsi	12
1.5 Tujuan.....	12
1.6 Manfaat	13
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 <i>Marketing Theory</i> (Teori Pemasaran)	17
2.2 <i>Consumer Behavior Theory</i> (Teori Perilaku Konsumen).....	18
2.3 <i>Financial Technology</i>	20
2.4 <i>Buy Now Pay Later</i> (BNPL)	23

2.4.1	Kelebihan Layanan BNPL	24
2.4.2	Kelemahan Layanan BNPL	24
2.5	OTA PayLater.....	25
2.6	Kualitas Layanan.....	26
2.6.1	Pengertian Kualitas Layanan	26
2.6.2	Indikator Kualitas Layanan.....	28
2.7	Persepsi Risiko	29
2.7.1	Pengertian Persepsi Risiko.....	29
2.7.2	Indikator Persepsi Risiko	30
2.8	Promosi	32
2.8.1	Pengertian Promosi.....	32
2.8.2	Indikator Promosi	33
2.9	Kepuasan Pengguna	34
2.9.1	Pengertian Kepuasan Pengguna	34
2.9.2	Indikator Kepuasan Pengguna.....	35
2.10	Kepercayaan.....	36
2.10.1	Pengertian Kepercayaan	36
2.10.2	Indikator Kepercayaan.....	37
2.11	Niat Penggunaan Ulang.....	38
2.11.1	Pengertian Niat Penggunaan Ulang	38
2.11.2	Indikator Niat Penggunaan Ulang.....	39
2.12	Hubungan Antar Variabel.....	40
2.13	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	44

2.13.1	Pengertian <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	44
2.13.2	Jenis-jenis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	46
2.13.3	Tahapan Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	48
2.13.4	Keunggulan dan Kelemahan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)..	49
2.14	AMOS	51
2.15	Pengukuran Antar Variabel	53
2.15.1	Kuesioner	53
2.15.2	Skala Data	55
2.15.3	Populasi dan Sampel.....	57
2.15.4	Teknik <i>Sampling</i>	58
2.15.5	Uji <i>Goodnes of Fit</i>	60
2.15.6	Uji Kecukupan Data.....	62
2.15.7	Uji Validitas	63
2.15.8	Uji Signifikansi	65
2.15.9	Uji Reliabilitas	65
2.15.10	Uji Korelasi.....	66
2.16	Persamaan Simultan	67
2.17	Hipotesis.....	68
2.18	Penelitian Terdahulu.....	70
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		77
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	77
3.2	Identifikasi Variabel	77
3.2.1	Variabel Eksogen.....	77

3.2.2	Variabel Endogen	77
3.3	Indikator Variabel	78
3.4	Teknik Pengumpulan Data	79
3.5	Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		90
4.1	Pembuatan <i>Path Diagram</i>	90
4.2	Penyusunan Kuesioner	91
4.3	Penyebaran Kuesioner.....	92
4.4	Pengumpulan Data	93
4.4.1	Rekapitulasi Responden	94
4.4.2	Distribusi Frekuensi	99
4.5	Pengolahan Data Kuesioner	101
4.5.1	Uji Kecukupan Data	101
4.5.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM.....	102
4.6	Konversi <i>Path Diagram</i>	103
4.6.1	<i>Measurement Model</i>	104
4.6.2	<i>Structural Model</i>	113
4.6.3	<i>Modification Model</i>	118
4.7	Persamaan Simultan	126
4.8	Uji Hipotesis	129
4.8.1	Hipotesis Ke-1	130
4.8.2	Hipotesis Ke-2.....	130
4.8.3	Hipotesis Ke-3.....	131

4.8.4	Hipotesis Ke-4.....	131
4.8.5	Hipotesis Ke-5.....	132
4.8.6	Hipotesis Ke-6.....	133
4.8.7	Hipotesis Ke-7.....	133
4.8.8	Hipotesis Ke-8.....	134
4.8.9	Hipotesis Ke-9.....	134
4.9	Pembahasan.....	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		149
5.1	Kesimpulan	149
5.2	Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA.....		152
LAMPIRAN.....		168

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis-jenis <i>Software</i> SEM.....	45
Tabel 2. 2 Kriteria Penggunaan CB-SEM, PLS-SEM dan GSCA	47
Tabel 2. 3 <i>Goodness of Fit Indices</i>	62
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	78
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	94
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Domisili Responden	95
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Pekerjaan Responden	97
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Frekuensi Penggunaan Layanan Responden	97
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nominal Transaksi Responden.....	98
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	99
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Measurement Model</i>	106
Tabel 4. 8 <i>Standarized Regression Weight Measurement Model</i>	107
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Measurement Model</i>	110
Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi.....	111
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	112
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Structural Model</i>	115
Tabel 4. 13 <i>Covariances</i>	116
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Modification Model</i>	120
Tabel 4. 15 <i>Standarized Regression Weight Modification Model</i>	122
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas <i>Modification Model</i>	124
Tabel 4. 17 Rekap Uji Hipotesis	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Penggunaan BNPL di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Proporsi Pengguna BNPL berdasarkan Kelompok Umur (%).....	2
Gambar 1. 3 Preferensi Platform Layanan BNPL Generasi Milenial dan Z Indonesia	3
Gambar 1. 4 Ulasan Kualitas Layanan Terhadap OTA PayLater.....	4
Gambar 1. 5 Ulasan Persepsi Risiko Terhadap OTA PayLater	5
Gambar 1. 6 Ulasan Promosi Terhadap OTA PayLater.....	6
Gambar 1. 7 Ulasan Kepuasan Pengguna Terhadap OTA PayLater	7
Gambar 1. 8 Kerangka Konseptual Penelitian	11
Gambar 3. 1 Model Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Promosi, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kepercayaan dan Niat Penggunaan Ulang Layanan OTA PayLater.....	79
Gambar 3. 2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	84
Gambar 4. 1 Path Diagram SEM Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Promosi, dan Kepuasan Pengguna Berpengaruh Terhadap Kepercayaan dan Niat Penggunaan Ulang Layanan OTA PayLater.....	90
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 26.....	103
Gambar 4. 3 Measurement Model SEM Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Promosi, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Kepercayaan dan Niat Penggunaan Ulang Layanan OTA PayLater.....	105

Gambar 4. 4 <i>Structural Model</i> SEM Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Promosi, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Kepercayaan dan Niat Penggunaan Ulang Layanan OTA PayLater	114
Gambar 4. 5 <i>Modification Model</i> Kualitas Layanan, Persepsi Risiko, Promosi, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Kepercayaan dan Niat Penggunaan Ulang Layanan OTA PayLater	118
Gambar 4. 6 <i>Output</i> Interpretasi Model pada AMOS	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	168
Lampiran 2 <i>Cut-off Value</i> Distribusi T.....	181
Lampiran 3 Chi-Square.....	182
Lampiran 4 <i>Output Measurement Model</i>	186
Lampiran 5 <i>Output Structural Model</i>	192
Lampiran 6 <i>Output Modification Model</i>	198
Lampiran 7 <i>Output Standarized Residual</i>	205
Lampiran 8 Perhitungan Manual.....	205

ABSTRAK

Perkembangan layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) pada platform *Online Travel Agent* (OTA) semakin pesat di kalangan Generasi Milenial dan Z. Namun, dalam praktiknya masih terdapat permasalahan terkait kualitas layanan, promosi, kepercayaan, dan persepsi risiko yang dapat memengaruhi niat penggunaan ulang. Oleh karena itu, layanan OTA PayLater menjadi relevan untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, persepsi risiko, promosi, dan kepuasan pengguna terhadap kepercayaan serta niat penggunaan ulang layanan OTA PayLater. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui AMOS dan teknik estimasi *Maximum Likelihood*, melibatkan 120 responden Generasi Milenial dan Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, promosi, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan. Selanjutnya, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan ulang, sementara persepsi risiko dan promosi tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan penguatan kepercayaan pengguna dalam pengembangan layanan OTA PayLater.

Kata kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Niat Penggunaan Ulang, Persepsi Risiko, Promosi, SEM

ABSTRACT

Buy Now Pay Later (BNPL) services on Online Travel Agent (OTA) platforms are rapidly developing among Generation Millennials and Z. However, in practice, issues related to service quality, promotions, trust, and perceived risk remain, which can influence reuse intentions. Therefore, OTA PayLater are relevant for research. This study aims to analyze the influence of service quality, perceived risk, promotions, and user satisfaction on trust and reuse intentions in OTA PayLater services. The study used a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS and the Maximum Likelihood estimation technique, involving 120 Millennial and Generation Z respondents. The results show that service quality, promotions, and user satisfaction significantly influence trust, while risk perception does not. Furthermore, service quality, user satisfaction, and trust significantly influence reuse intentions, while risk perception and promotions do not. These findings emphasize the importance of improving service quality and strengthening user trust in the development of OTA PayLater services.

Keywords: *Promotion, Reuse Intention, Risk Perception, SEM, Service Quality, Trust, User Satisfaction*