

ABSTRAK

Ayu Lestari Syabanah, 2023, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Social Influence*, dan Religiusitas Terhadap Penggunaan *Paylater* (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee *Paylater* Di Jawa Barat): Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Siliwangi.**

Metode pembayaran *paylater* menjadi salah satu sistem pembayaran yang digunakan konsumen saat melakukan transaksi secara online. *Paylater* menawarkan pinjaman online dalam pembelian barang dengan sistem beli sekarang, bayar nanti yang kemudian menarik biaya tambahan/bunga saat mengembalikan pinjaman tersebut. Platform *marketplace* yang paling banyak digunakan dalam transaksi tersebut yaitu Shopee *paylater*. Banyak faktor yang mempengaruhi penggunaan Shopee *paylater*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *social influence*, dan religiusitas terhadap keputusan penggunaan Shopee *paylater* Di Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan populasi dan sampel pengguna Shopee *paylater* Di Jawa Barat sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner yang dinilai melalui skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu: koefisien korelasi, koefisien regresi, koefisien determinasi, uji t dan uji F dengan aplikasi program SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan Shopee *paylater* sebesar 30,1% positif dan signifikan dengan nilai t_{hitung} 6,504 pada tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, 2) *social influence* berpengaruh terhadap penggunaan Shopee *paylater* sebesar 17,3% positif dan signifikan dengan nilai t_{hitung} 4,525 pada tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, 3) religiusitas berpengaruh terhadap penggunaan Shopee *paylater* sebesar 9,9% positif dan signifikan dengan nilai t_{hitung} 3,280 pada tingkat signifikan $0,001 < 0,05$, 4) kualitas pelayanan, *social influence*, dan religiusitas berpengaruh terhadap penggunaan Shopee *paylater* sebesar 42,9% positif dan signifikan dengan nilai F_{hitung} 24,085 pada tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, *social influence*, dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Shopee *paylater* baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Shopee *paylater*, kualitas pelayanan, *social influence*, religiusitas, keputusan penggunaan

ABSTRACT

Ayu Lestari Syabanah, 2023, *The Influence of Service Quality, Social Influence, and Religiosity on Paylater Usage (Case Study on Shopee Paylater Users in West Java): Sharia Economic Department, Siliwangi University.*

Paylater payment method is one of the payment systems used for online transactions. Paylater offers online loans for purchasing goods with a buy now, pay later system. One of the marketplaces that use paylater system is Shopee Paylater. Many factors cause using Shopee paylater. The purpose of this research is to find out how the influence of service quality, social influence, and religiosity on paylater usage (case study on shopee paylater users in West Java).

The research method used is quantitative descriptive. Population and sample from 100 respondents users Shopee paylater in West Java. Data collection techniques through the distribution of questionnaires were assessed with the Likert scale. The analysis technique is carried out through the correlation coefficient, regression coefficient, determination coefficient, t-test, and f-test at the application program SPSS 25.

The results showed that 1) service quality affected shopee paylater users by 30.1% positive and significant with t-statistics value of 6.504 at significant level of $0.000 < 0.05$, 2) social influence affected shopee paylater users by 17.3% positive and significant with t-statistics value of 4.525 at significant level of $0.000 < 0.05$, 3) religiosity affected shopee paylater users by 9.9% positive and significant with t-statistics value of 3.280 at significant level of $0.001 < 0.05$, 4) service quality, social influence, and religiosity affected shopee paylater users by 42.9% positive and significant with f-statistics value of 24.085 at significant level of $0.000 < 0.05$. The conclusion stands that service quality, social influence, and religion have a positive and significant effect on the use of Shopee paylater both partially and simultaneously.

Key words: Shopee paylater, service quality, social influence, religiosity, usage decision