

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Social Influence*, dan Religiusitas Terhadap Penggunaan *Paylater* (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee *Paylater* Di Jawa Barat)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi Program Sarjana Jenjang Strata Satu (S1) Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Proses penyusunan skripsi ini membutuhkan banyak waktu, pikiran dan tenaga namun berkat doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak terutama kedua orang tua dan keluarga, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih dengan setulus hati kepada :

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri ., M.T., IPU selaku Rektor Universitas Siliwangi ;
2. Dr. Asep Suryanto., S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam ;
3. Dr. Lina Marlina., S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi ;
4. Hj. Heni Sukmawati., S.Ag., M.Pd selaku dosen pembimbing I sekaligus wali dosen yang telah kebersamai dan memberikan banyak motivasi dan arahnya.
5. Qiny Shonia Az Zahra., S.E., M.E selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dan memberikan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen FAI yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran yang berharga selama penulis menempuh perkuliahan. Semoga Allah Swt membalas semua jasa-jasa mereka.

7. Semua teman dan para sahabat yang telah memberikan dukungannya, rekan kelas 19 B, keluarga besar Muhajirin, KKN 75 Padamulya, dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt memberikan balasan terbaik, diberikan kemudahan dalam segala urusannya dan selalu berada dalam lindungan-Nya. *Aamiin yaa rabbal al'amin.*

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam membuat karya tulis yang lebih baik dimasa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Tasikmalaya, April 2022

Penulis  
Ayu Lestari Syabanah

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Landasa Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan .....	13
2. <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial).....	19
3. Religiusitas .....	24
4. Keputusan Penggunaan <i>Paylater</i> .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pemikiran.....	40
D. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45

A. Metode Penelitian.....	45
B. Operasional Variabel.....	46
C. Populasi dan Sampel .....	50
1. Populasi .....	50
2. Sampel .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Instrumen Penelitian.....	53
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Realibilitas.....	58
F. Uji Persyaratan Analisis.....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Linearitas .....	60
3. Uji Heterokedastisitas.....	60
4. Uji Multikolonieritas .....	60
G. Teknik Analisis Data .....	61
1. Penentuan Hipotesis .....	61
2. Uji Hipotesis.....	62
H. Waktu dan Tempat Penelitian .....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	67
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	67
1. Marketplace Shopee .....	67
2. Sistem Pembayaran Shopee <i>Paylater</i> .....	68
B. Identitas Responden .....	70
1. Jenis Kelamin Responden .....	70
2. Usia Responden.....	71
3. Pekerjaan Responden .....	71

4. Domisili Responden .....	72
C. Hasil Penelitian .....	73
1. Uji Persyaratan Analisis .....	73
2. Analisis Data Deskriptif .....	77
3. Uji Hipotesis .....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	101
2. Pengaruh <i>Social Influence</i> .....	103
3. Pengaruh Religiusitas .....	105
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Social Influence</i> , dan Religiusitas.....	107
BAB V PENUTUP.....	109
A. Simpulan .....	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Tranaksi <i>E-commerce</i> Di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>Marketplace</i> Di Indonesia .....	3
Gambar 1.3 Produk dan Aplikasi <i>Paylater</i> Di Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Studi Pendahuluan Persentase Pengguna Shopee <i>Paylater</i> .....	6
Gambar 1.5 Faktor Pengguna Shopee <i>Paylater</i> .....	7
Gambar 4.1 Logo Shopee.....	67
Gambar 4.2 Histogram Kualitas Pelayanan .....	80
Gambar 4.3 Histogram <i>Social Influence</i> .....	82
Gambar 4.4 Histogram Religiusitas .....	85
Gambar 4.5 Histogram Keputusan Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i> .....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Social Influence</i> .....	48
Tabel 3.3 Operasional Variabel Religiusitas.....	48
Tabel 3.4 Operasional Variabel Keputusan Penggunaan <i>Paylater</i> .....	49
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 3.6 Kriteria dan Nilai Jawaban Pernyataan .....	55
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	56
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i> ( $X_2$ ) .....	57
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas ( $X_3$ ).....	57
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan <i>Paylater</i> (Y)...	58
Tabel 3.11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 3.12 Waktu Penelitian .....	66
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	70
Tabel 4.2 Usia Responden.....	71
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	71
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas <i>Social Influence</i> ( $X_2$ ).....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas Religiusitas ( $X_3$ ).....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedatitas .....	76
Tabel 4.11 Indikator Kualitas Pelayanan .....	77
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	79
Tabel 4.14 Indikator <i>Social Influence</i> .....	80
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif <i>Social Influence</i> .....	81
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi <i>Social Influence</i> .....	82

Tabel 4.17 Indikator Religiusitas .....	83
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Religiusitas .....	84
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Religiusitas .....	84
Tabel 4.20 Indikator Keputusan Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> .....	86
Tabel 4.21 Statistik Deskriptif Keputusan Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> .....	87
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Keputusan Penggunaan Shopee <i>Paylater</i> .....	87
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	89
Tabel 4.24 Hasil Uji Korelasi Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	90
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	90
Tabel 4.26 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	91
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh <i>Social Influence</i> ( $X_2$ ) .....	92
Tabel 4.28 Hasil Uji Korelasi Sederhana Pengaruh <i>Social Influence</i> ( $X_2$ ).....	93
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi Pengaruh <i>Social Influence</i> ( $X_2$ ).....	93
Tabel 4.30 Hasil Uji t Pengaruh <i>Social Influence</i> ( $X_2$ ) .....	94
Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Religiusitas ( $X_3$ ) .....	95
Tabel 4.32 Hasil Uji Korelasi Sederhana Pengaruh Religiusitas ( $X_3$ ).....	96
Tabel 4.33 Koefisien Determinasi Pengaruh Religiusitas ( $X_3$ ).....	96
Tabel 4.34 Hasil Uji t Pengaruh Religiusitas ( $X_3$ ).....	97
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Berganda .....	98
Tabel 4.36 Hasil Uji Korelasi Berganda .....	99
Tabel 4.37 Koefisien Determinasi.....	100
Tabel 4.38 Hasil Uji f.....	100