

BAB V

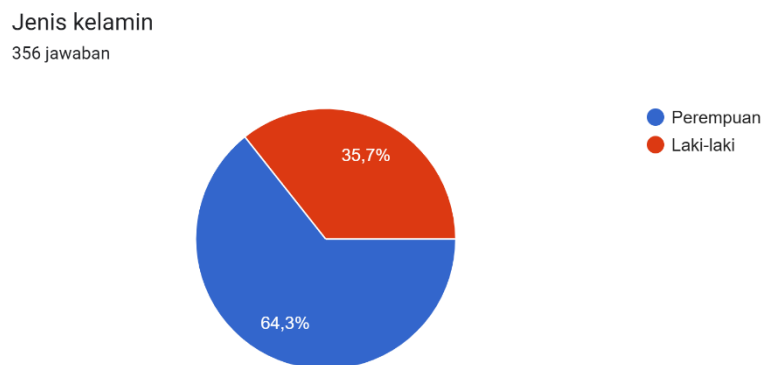
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi ShopeePay dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 356 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 19 pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokkan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada Gambar 5.1 dan tabel 5.1



Gmabar 5.1 Jenis Kelamin Responden

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

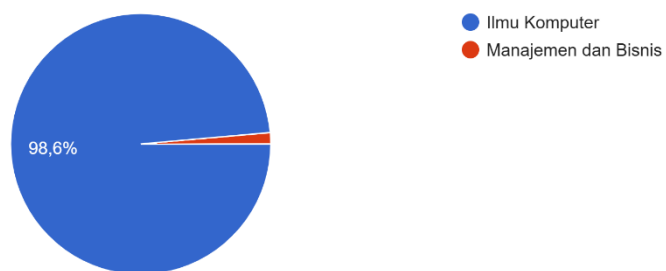
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	127	35,7%
Perempuan	229	64,3%
Total	356	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 127 orang (35,7%), perempuan sebanyak 229 orang (64,3%).

5.1.2 Fakultas

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan Fakultas, dapat dilihat pada Gambar 5.2 dan tabel 5.2

Fakultas
356 jawaban



Gambar 5.2 Fakultas

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

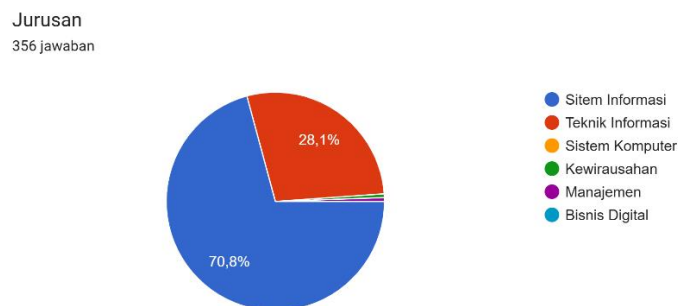
Tabel 5.2 Fakultas Responden

Fakultas	Frekuensi	Persentase
Ilmu Komputer	351	98,6%
Manajemen dan Bisnis	5	1,4%

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan fakultas Ilmu Komputer sebanyak 351 responden dengan persentase 98,6% dan Manajemen dan Bisnis sebanyak 5 responden dengan persentase 1,4% .

5.1.3 Jurusan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan jurusan, dapat dilihat pada Gambar 5.3 dan tabel 5.3.



Gambar 5.3 Jurusan

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Jurusan Responden

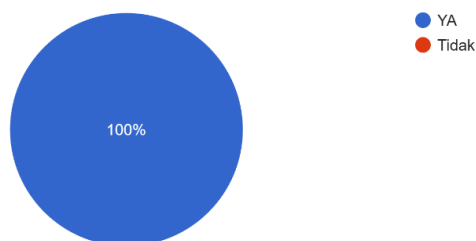
Jurusan	Frekuensi	Persentase
Sistem Informasi	252	70%
Teknik Informasi	100	28,1%
Sistem Komputer	0	0%
Kewirausahaan	2	0,6%
Manajemen	2	0.6%
Bisnis Digital	0	0%
Total	356	100%

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa jurusan responden yaitu Sistem Informasi sebanyak 252 orang (70%), Teknik Informasi 100 orang (28,1%), Kewirausahaan 2 orang (0,6%), Manajemen 2 orang (0,6%).

5.1.4 Penggunaan Aplikasi ShopeePay

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi ShopeePay, dapat dilihat pada Gambar 5.4. dan gambar 5.5, dan tabel 5.4.

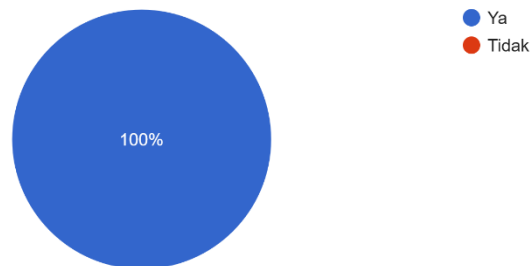
Apakah anda mengetahui aplikasi ShopeePay?
356 jawaban



Gambar 5.4 Penggunaan Aplikasi ShopeePay

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi shopeepay? Jika tidak pernah menggunakan maka tidak perlu dilanjutkan.

356 jawaban



Gambar 5.5 Penggunaan Aplikasi ShopeePay

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi ShopeePay, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan 5.5.

Tabel 5.4 Penggunaan Aplikasi ShopeePay

Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Ya	356	100%
Tidak	0	0%
Total	356	100%

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui seluruh responden dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi ShopeePay yaitu sebanyak 356 orang (100%).

5.2 UJI INSTRUMEN

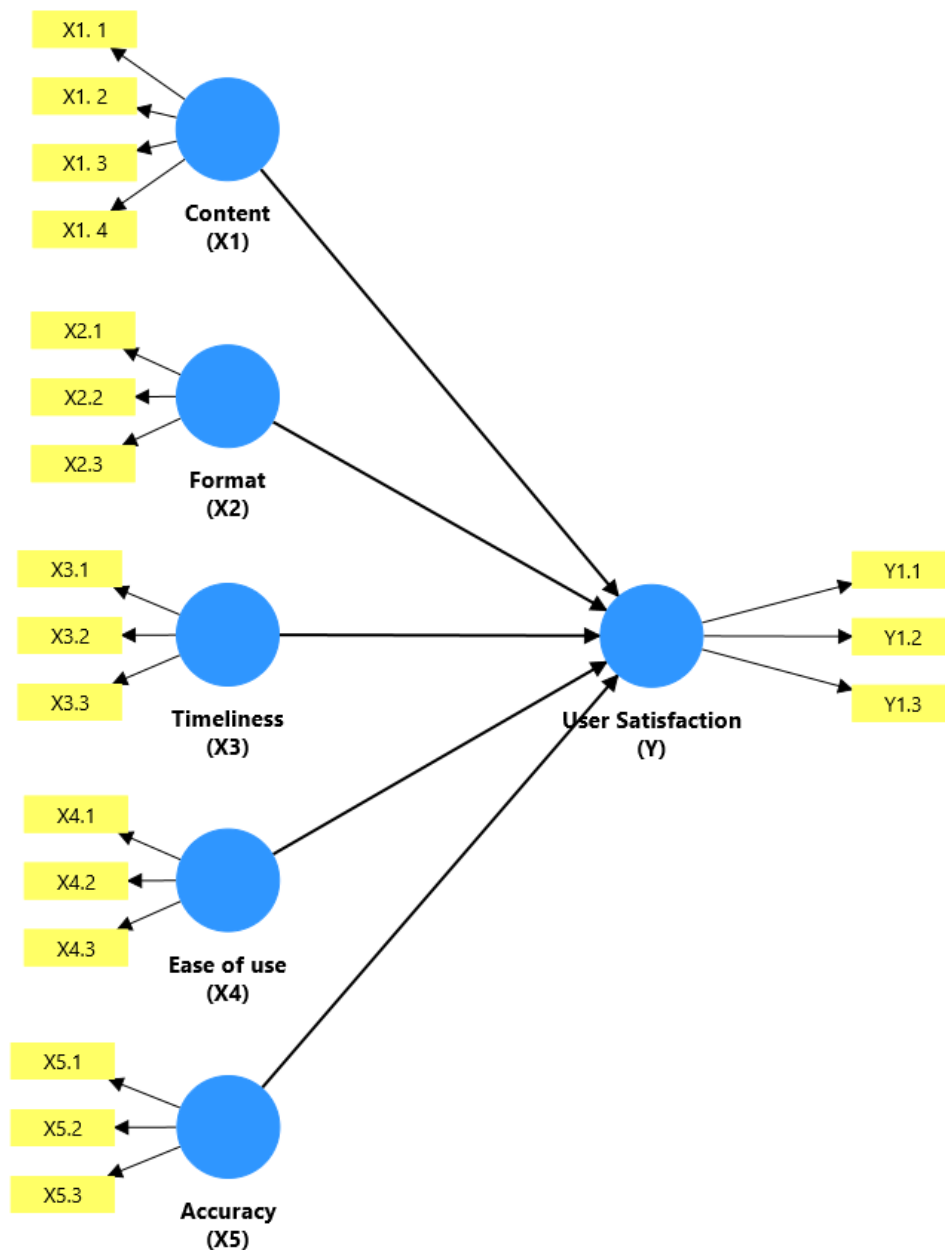
Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminat validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [57].

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* harus $> 0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen [57]. *Structural equation modelling* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Model Structural Equation Modelling

Pada gambar 5.6 dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel, dan terdiri dari 19 indikator pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5.5 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Accuracy (X2)	Content (X1)	Ease Of Use (X4)	Format (X3)	Timeliness (X5)	User Satisfaction (Y)
X1.1		0.990				
X1.2		0.990				
X1.3		0.963				
X1.4		0.973				
X2.1	0.943					
X2.2	0.977					
X2.3	0.970					
X3.1				0.958		
X3.2				0.964		
X3.3				0.982		
X4.1			0.938			
X4.2			0.968			
X4.3			0.977			
X5.1					0.961	
X5.2					0.977	
X5.3					0.984	
Y1.1						0.954
Y1.2						0.960
Y1.3						0.926

Pada tabel 5.5 menunjukan bahwa semua nilai *outer loading* sudah memiliki nilai $> 0,7$, sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang harus dieliminasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria uji validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai

cross loading antar indikator dengan variabel latennya > dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya.

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Accuracy (X2)	Content (X1)	Ease Of Use (X4)	Format (X3)	Timeliness (X5)	User Satisfaction (Y)
X1.1	0.973	0.990	0.963	0.964	0.985	0.934
X1.2	0.966	0.990	0.962	0.967	0.984	0.937
X1.3	0.932	0.963	0.966	0.958	0.951	0.949
X1.4	0.975	0.973	0.953	0.48	0.971	0.924
X2.1	0.943	0.880	0.908	0.872	0.901	0.852
X2.2	0.977	0.974	0.950	0.945	0.968	0.923
X2.3	0.970	0.980	0.974	0.972	0.978	0.952
X3.1	0.971	0.970	0.951	0.958	0.973	0.927
X3.2	0.892	0.909	0.928	0.964	0.909	0.951
X3.3	0.946	0.969	0.973	0.982	0.969	0.957
X4.1	0.950	0.907	0.938	0.894	0.925	0.877
X4.2	0.917	0.947	0.968	0.959	0.938	0.958
X4.3	0.964	0.977	0.977	0.975	0.977	0.954
X5.1	0.962	0.938	0.938	0.924	0.961	0.895
X5.2	0.955	0.974	0.975	0.979	0.977	0.956
X5.3	0.966	0.991	0.965	0.963	0.984	0.935
Y1.1	0.969	0.975	0.967	0.964	0.973	0.954
Y1.2	0.892	0.911	0.932	0.937	0.908	0.960
Y1.3	0.818	0.824	0.846	0.868	0.823	0.926

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki *loading factor* atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat nilai *cross loadings*, atau sudah > 0,70.

3. Validitas Nilai AVE Dan Nilai Diskriminan

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel

manifest yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *kontruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya, Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted* (AVE) untuk setiap variabel pada model, nilai AVE yang disarankan yaitu > 0,5. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy (X2)	0.928
Content (X1)	0.958
Ease Of Use (X4)	0.924
Format (X3)	0.938
Timeliness ((X5)	0.949
User Satisfaction (Y1)_	0.896

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai AVE pada variabel *Conten* (X1) sebesar 0,958, *Accuracy* (X2) dengan nilai 0,928, *Format* (X3) dengan nilai 0,938, *Ease Of Use* (X4) dengan nilai 0,924, *User Satisfaction* (Y1) dengan nilai 0,896, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara validitas diskriminan dengan melihat nilai AVE.

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,60$ [68]. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)
Accuracy (X2)	0.961	0.965	0.975
Content (X1)	0.985	0.985	0.989
Ease Of Use (X4)	0.959	0.962	0.973
Format (X3)	0.967	0.967	0.978
Timeliness (X5)	0.973	0.974	0.982
User Satisfaction (Y1)	0.942	0.945	0.963

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu $> 0,60$. Nilai *Composite Reliability* tertinggi dimiliki oleh variabel *Content* (X1) yaitu 0,985 dan 0,989, dan nilai terendah yaitu pada variabel *User Satisfaction* (Y1) sebesar 0,945 dan 0.963. Sedangkan pada nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel telah memenuhi syarat yaitu minimal 0,7, nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi pada variabel *Ease Of Use* (X4) sebesar 0,985 dan nilai terendah pada variabel *User Satisfaction* (Y1) yaitu 0,942. Dengan Demikian, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua variabel pada penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini reliabel.

5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktual)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktual), yang terdiri dari [58] :

1. Uji *R-Square* (R²)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R² semakin tinggi. Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (Tinggi), 0,33 – 0,66 (Sedang), 0,19 – 0,31 (Lemah) [69]. Nilai R² dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai *R-Square* (R²)

	R Square	R Square Adjusted
User Satisfaction (Y)	0.960	0.960

Pada tabel 5.9 dapat diketahui bahwa user satisfaction (Y) diperoleh nilai R² sebesar 0,960 dapat dikatakan bahwa pengaruhnya tinggi terhadap variabel bebas lainnya.

2. Uji *F-Square* (F²)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen* atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar). Nilai F² dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.0 Nilai *F-Square* (F2)

	User Satisfaction (Y1)
Accuracy (X2)	0.000
Content (X1)	0.012
Ease Of Use (X4)	0.131
Format (X3)	0.489
Timeliness (X5)	0.070

Dari tabel 5.10 dapat disimpulkan, yaitu :

Berdasarkan hasil uji F-Square, variabel Format (X3) memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai 0,489, yang termasuk dalam kategori besar. Sementara itu, variabel Timeliness (X5) dan Ease of Use (X4) menunjukkan pengaruh kecil, masing-masing sebesar 0,104 dan 0,026. Adapun variabel Content (X1) dan Accuracy (X2) memiliki nilai yang sangat rendah, yaitu 0,000 dan 0,012, sehingga dikategorikan memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa Timeliness merupakan faktor yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna dibandingkan variabel lainnya.

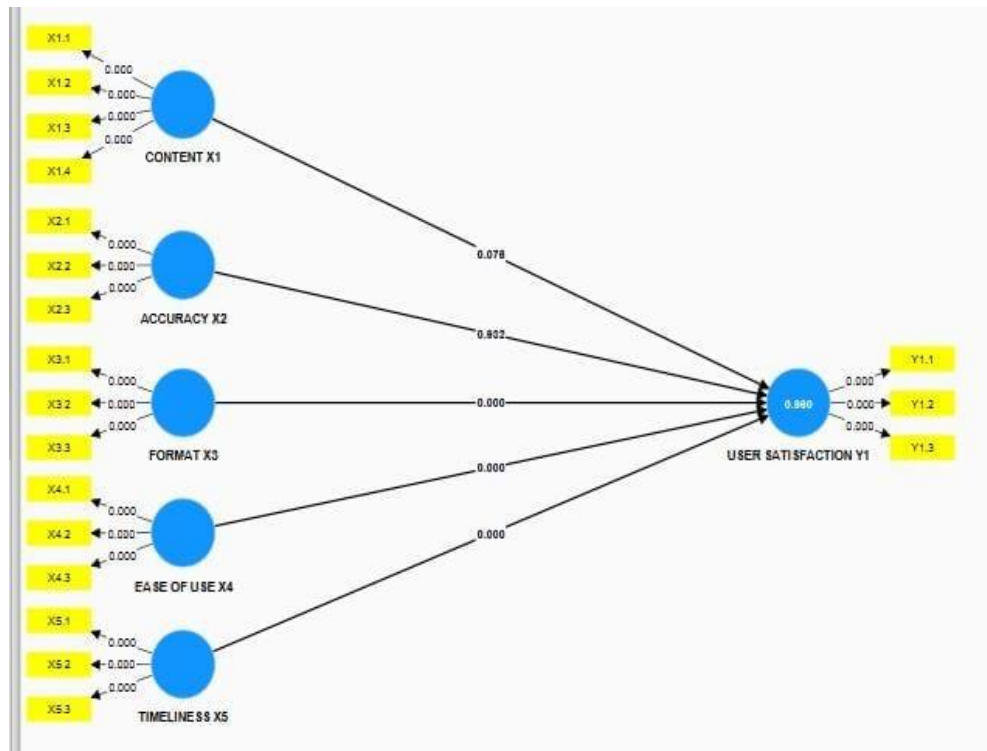
5.3 Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstrapping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*.

5.3.1 Hasil *Bootstrapping SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.7 Model *Structual Equation Modelling* Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* $> 1,96$. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* $< 0,1$ karena sesuai dengan tingkat kesalahan atau *error* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5%, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [69]. Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.11 Nilai Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Accuracy_(X2) -> User Satisfaction_(Y)	-0.007	-0.004	0.078	0.085	0.932
Content_(X1) -> User Satisfaction_(Y)	0.205	0.192	0.115	1.775	0.076
Ease of use_(X4) -> User Satisfaction_(Y)	0.509	0.501	0.097	5.225	0.000
Format_(X3) -> User Satisfaction_(Y)	0.849	0.859	0.083	10.239	0.000
Timeliness_(X5) -> User Satisfaction_(Y)	-0.577	-0.569	0.123	4.705	0.000

Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas dari 5 hipotesis yang di ajukan 3 **diterima** dan 2 **ditolak**.

5.4 HASIL ANALISIS

5.4.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel *Content (X1)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 0,115. Dan nilai *original sample* sebesar -0,205, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 1 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara *Conten (X1)* User Satisfaction (*Y*).

Contant **ditolak** terhadap penggunaan aplikasi ShopeePay, dan untuk aplikasi ShopeePay disarankan memperbaiki dan meningkatkan faktor-faktor penggunaan aplikasi ShopeePay seperti memberikan informasi suputar mahasiswa Unama yang lebih baik, dan aplikai ShopeePay dapat menambah pengetahuan saya tentang informasi kota Jambi, agar penggunaan *Content* pada aplikasi ShopeePay dapat diterima terhadap penggunaan aplikasi ShopeePay.

5.4.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan *Accuracy (X2)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 0.078. Dan nilai *original sample* sebesar -0,007, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian hipotesis 2 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara *Accuracy (X2)* terhadap ShopeePay (*Y*).

Accuracy **ditolak** terhadap penggunaan aplikasi ShopeePay dan untuk aplikasi ShopeePay disarankan memperbaiki dan meningkatkan faktor-faktor penggunaan aplikasi sikoja seperti interaksi pada aplikasi ShopeePay jelas dan mudah dipahami, dapat dengan mudah mengakses aplikasi ShopeePay, agar

penggunaan *Accuracy* pada aplikasi ShopeePay dapat diterima terhadap penggunaan aplikasi.

5.4.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan *Format (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 10.239. Dan nilai *original sample* sebesar 0.509, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Social_Influence (X3)* terhadap *Behavior Intention to Use the System (Y)*.

Format **diterima** terhadap penggunaan aplikasi ShopeePay, itu berarti aplikasi ShopeePay membawa pengaruh positif, karena dapat menarik minat orang lain untuk ikut menggunakannya.

5.4.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan *Ease Of Use (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)* memiliki *t-statistics* sebesar 4.705. Dan nilai *original sample* sebesar 0.849, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 4 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Ease Of Use (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)*.

Ease Of Use **diterima** terhadap penggunaan aplikasi ShopeePay, itu berarti semua fasilitas yang ada di aplikasi ShopeePay mudah digunakan, dan semua isi/fitur aplikasi ShopeePay mudah dipahami.

Hipotesis 4 yaitu *Ease Of Use (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **diterima**

karena memiliki nilai $P\text{-Value} < 0,01$ yaitu 0.00, yang berarti variabel *Ease Of Use* (X4) yang diajukan dalam penelitian ini sudah memenuhi *User Satisfaction* (Y), yang berarti aplikasi ShopeePay dalam aspek *Ease Of Use* (X4) sudah memenuhi penggunaan terhadap penggunanya.

5.4.5 Pembahasan Hipotesis 5

Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan *Timeliness* (X5) terhadap *User Satisfaction* (Y) memiliki *t-statistics* sebesar 4.705. Dan nilai *original sample* sebesar -0.577, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Timeliness* (X5) terhadap *User Satisfaction* (Y).

Timeliness **diterima** terhadap penggunaan aplikasi ShopeePay, itu berarti semua fasilitas yang ada di aplikasi ShopeePay mudah digunakan, dan semua isi/fitur aplikasi ShopeePay mudah dipahami.

Hipotesis 5 yaitu *Timeliness* (X5) terhadap *User Satisfaction* (Y) **diterima** karena memiliki nilai $P\text{-Value} < 0,01$ yaitu 0.00, yang berarti variabel *Timeliness* (X5) yang diajukan dalam penelitian ini sudah memenuhi *User Satisfaction* (Y), yang berarti aplikasi ShopeePay dalam aspek *Timelines* (X5) sudah memenuhi penggunaan terhadap penggunanya.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna ShopeePay. Pertama, ShopeePay disarankan untuk terus meningkatkan ketepatan waktu layanan (*Format*), seperti memastikan proses transaksi, notifikasi, dan layanan pelanggan berjalan cepat dan responsif, mengingat variabel ini memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kedua, akurasi sistem juga perlu dijaga dengan baik agar informasi transaksi, saldo, dan rincian pembayaran selalu tepat, sehingga pengguna merasa aman dan percaya. Ketiga, meskipun kemudahan penggunaan sudah berpengaruh signifikan, ShopeePay tetap perlu menyederhanakan alur transaksi dan memperbaiki antarmuka agar semakin ramah pengguna, terutama bagi pengguna baru. Keempat, karena konten aplikasi tidak berpengaruh signifikan, ShopeePay dapat menambahkan informasi yang lebih relevan dan menarik, seperti panduan penggunaan, promo terbaru, atau tips keamanan transaksi. Terakhir, format tampilan aplikasi juga perlu dievaluasi, karena hasil menunjukkan bahwa aspek ini belum memberikan kontribusi berarti terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan desain visual agar lebih konsisten, modern, dan mudah dipahami akan membantu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.