

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Konsumen dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* berbelanja *online*(*Shopee*) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Oleh: Laura Yuliantika

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Konsumen dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* berbelanja *online* (*Shopee*) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif, yaitu menjelaskan dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan tingkat Kepuasan Konsumen dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* berbelanja *online* (*Shopee*). Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian indikator Kepuasan Konsumen dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* berbelanja *online* (*Shopee*) ini memperoleh skor rata-rata 4,42 dengan nilai TCR 88% dalam kategori sangat tinggi. Indikator kesatu kesesuaian harapan memiliki skor total 443 dengan jumlah mean 4,43 serta mempunyai tingkat capaian responden sebesar 89% dalam kategori sangat tinggi. indikator kedua pembelian ulang memiliki skor total 440 dengan jumlah mean 4,40 serta mempunyai tingkat capaian responden sebesar 88% dalam kategori sangat tinggi. Indikator ketiga kualitas pelayanan memiliki skor total 438 dengan jumlah mean 4,38 serta mempunyai tingkat capaian responden sebesar 87% dalam kategori sangat tinggi. Indikator keempat *word of mouth* memiliki skor total 437 dengan jumlah mean 4,37 serta mempunyai tingkat capaian responden sebesar 87% dalam kategori sangat tinggi. Indikator kelima kemudahan memiliki skor total 452 dengan jumlah mean 4,52 serta mempunyai tingkat capaian responden sebesar 90% dalam kategori sangat tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Belanja *online*, *Cash on Delivery*