

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE
MENGUNAKAN FITUR COD (*CASH ON DELIVERY*) PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



**Ella Saridewi
2020/20134020**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE MENGGUNAKAN
FITUR COD (*CASH ON DELIVERY*) PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NEGERI
PADANG**

Nama : Ella Saridewi
BP/Nim : 2020/20134020
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

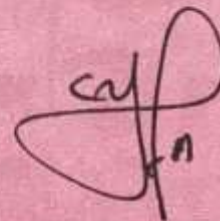
Padang, November 2023

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Studi Diploma (DIII)
Manajemen Perdagangan



Yuki Fitria, SE, MM
NIP. 19820722 201012 2 002

Disetujui oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Chichi Andriani, SE, MM
NIP. 19840107 2009 12 2 003

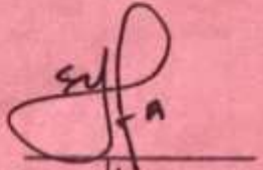

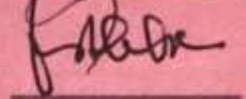
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE MENGGUNAKAN FITUR COD (*CASH ON DELIVERY*) PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ella Saridewi
NIM : 20134020
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Padang, November 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Chichi Andriani, SE, MM	(Ketua)	
2. Astri Yuza Sari, SE, MM	(Anggota)	
3. Gesit Thabrani, SE, MT	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ella Saridewi
Thn. Masuk/NIM : 2020/20134020
Tempat/Tgl. Lahir : Koto Taratak/ 15 Mei 2002
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jl. Kompek Kodam E5, Nanggalo, Padang
Judul Tugas Akhir : **Tinjauan Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD (Cash On Delivery) Pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, November 2023
Yang Menyatakan,



Ella Saridewi
NIM. 20134020

ABSTRAK

Ella Saridewi, 2023 : Tinjauan Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee menggunakan fitur COD (*Cash On Delivery*) Pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dosen Pembimbing : Chichi Andriani, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Shopee menggunakan fitur COD (*Cash On Delivery*) pada mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan reaksi dari mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang mengenai kepuasan pelanggan terhadap Shopee fitur COD (*Cash On Delivery*). Data yang digunakan adalah data sekunder yang didapatkan dari Bagian Akademik Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang dan data primer yang didapatkan melalui kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian di analisa serta dilanjutkan dengan merubah dalam bentuk kalimat dan paragraf. Jumlah sampel akhir yaitu 275 mahasiswa yang diambil dari jumlah mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang periode Juli-Desember 2023 dengan menggunakan *Cluster Random Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Shopee menggunakan fitur COD (*Cash On Delivery*) pada mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada rata-rata 4,10 sehingga termasuk ke dalam kategori baik.

Kata Kunci : COD, *E-commerce*, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat mengadakan penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Selanjutnya shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kegelapan sampai kepada alam terang benderang, berilmu pengetahuan yang kita nikmati saat sekarang ini.

Tugas Akhir yang berjudul **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD (*Cash On Delivery*) pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang”** ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik itu bantuan secara moril maupun secara materil. Untuk itu, pada kesempatan yang tersedia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd, Ph.D, selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

3. Ibu Yuki Fitria SE, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
5. Ibu Astri Yuza Sari, SE, MM dan bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku tim penguji yang telah memberikan saran, kritik, dan petunjuk dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama mengikuti studi.
7. Staf administrasi Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
8. Teristimewa untuk orang tua tercinta Ayah Hendri Afriadi dan Ibu Saldewi Korasni, orang hebat yang selalu mengusahakan yang terbaik, menjadi penyemangat serta tempat sandaran terkuat dari kerasnya dunia, dua orang yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta selalu memberikan motivasi, terima kasih telah selalu mendoakan dan memberikan dukungan terbaik yang tak terhingga baik berupa moril maupun materil.
9. Kakak tercinta Nur Afvifah S.P, Saudara satu-satunya yang selalu memberikan semangat serta membimbing di setiap masalah hidup yang

dilewati, terima kasih telah menjadi kakak terbaik yang tidak pernah lelah memberikan yang terbaik, menjadi bagian perjalanan hidup yang dari kecil selalu dilewati berdua, terima kasih atas kesediaannya berjalan bersama dalam keras dan jahatnya dunia ini hingga semua yang rasanya berat jadi terasa ringan berkat kehadirannya,

10. Rekan-rekan seperjuangan dalam bangku perkuliahan, khususnya Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak luput dari tantangan dan hambatan yang penulis temukan, namun berkat dorongan, bimbingan dari semua pihak diatas penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya penulis pribadi sebagai pedoman untuk meningkatkan wawasan.

Padang, November 2023

Ella Saridewi

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. E-commerce.....	10
B. Kepuasan Pelanggan.....	13
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	18
A. Bentuk Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Tahapan Penelitian.....	18
D. Populasi dan Sampel	19
E. Jenis Sumber Data	21
F. Teknik Pengumpulan Data	22
G. Instrument Penelitian.....	22
H. Teknik Analisis	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	26
B. Pembahasan	29
BAB V PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Data Jumlah Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Negeri Padang 2023	20
Tabel 2: Data Jumlah Sampel Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang 2023	21
Tabel 3: Daftar Jawaban Pertanyaan Skala Likert	23
Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	30
Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Tinggal Dengan	32
Tabel 8: Karakteristik Responden Uang Bulanan	32
Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Asal/domisili.....	33
Tabel 10: Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan Pelanggan Shopee COD (<i>Cash On Delivery</i>)	34
Tabel 11: Distribusi Frekuensi Indikator Minat Menggunakan Kembali Pelanggan Shopee COD (<i>Cash On Delivery</i>)	35
Tabel 12: Distribusi Frekuensi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan Pelanggan Shopee COD (<i>Cash On Delivery</i>)	36
Tabel 13: Rangkuman Hasil Penelitian.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Jumlah Pesanan Shopee Kota Padang Tahun 2021.....	5
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Penelitian	47
Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian	48
Lampiran 3: Hasil Tabulasi Kuesioner.....	52
Lampiran 4: Hasil Pengolahan Data	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat. Teknologi internet telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia karena saat ini internet telah menjadi kebutuhan pokok selain kebutuhan pangan, sandang dan papan bagi sebagian besar orang terutama di perkotaan (Dewi & Musafa, 2019).

Perkembangan teknologi membuat gaya hidup berubah terutama untuk anak muda yang tinggal di kota seperti mahasiswa yang tentunya memiliki banyak kebutuhan dan kebiasaan yang ingin menyesuaikan *style* dengan lingkungan, hal ini menjadikan banyaknya mahasiswa yang tertarik untuk berbelanja Online di *e-commerce* yang dianggap lebih mudah.

E-commerce berisi penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, WWW, atau jaringan komputer lainnya. *e-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. Sehingga dapat dikatakan bahwa *e-commerce* ialah suatu pemasaran barang atau jasa melalui sistem informasi yang memanfaatkan teknologi internet (Dewi & Musafa, 2019)

Pesatnya perkembangan *E-commerce* memunculkan banyaknya *marketplace* di Indonesia seperti Lazada, Bukalapak, Blibli, Tokopedia, JD.ID, dan Shopee. Dengan adanya berbagai pilihan pembayaran *e-commerce* terdapat

fitur pembayaran yang dimana pengguna *e-commerce* tidak perlu melakukan pembayaran dimuka, yaitu menggunakan fitur pembayaran COD (*Cash On Delivery*) Shopee. Adanya fitur pembayaran tersebut menjadi metode pembayaran yang cukup diminati oleh pengguna aplikasi Shopee. Fitur pembayaran COD (*Cash On Delivery*) dipilih karena dengan menggunakan metode ini pembeli dan penjual sepakat untuk membayar ketika barang yang dibelinya sampai sampai ke alamat pengiriman. Metode ini menawarkan cara pembayaran yang aman, nyaman, dan mudah karena pembeli tidak harus pergi keluar rumah untuk mencari dan membayar produk yang ini dibeli.

Menurut (Atira, 2017) pada dasarnya Fitur COD (*Cash On Delivery*) dimana penjual dan pembeli terlibat secara langsung, bertemu tawar-menawar, dan memeriksa kondisi barang baru kemudian membayar harga barang. Fitur COD (*Cash On Delivery*) merupakan metode pembayaran secara *Cash/Tunai* kepada kurir saat barang telah sampai diantarkan. Pembayaran ini sangat menguntungkan bagi pembeli karena menjamin barangnya sampai di tempat dengan aman. Dengan adanya fitur pembayaran ini menjadi kelebihan dan daya tarik sendiri yang dimiliki oleh aplikasi Shopee dalam menarik minat beli konsumen.

Dalam banyaknya kejadian fitur COD (*Cash On Delivery*) Tidak selalu menguntungkan semua pengguna, terdapat beberapa masalah yang membuat pengguna merasa metode tersebut merupakan pemborosan karena adanya ketentuan tambahan harga dan proses pengiriman yang memakan waktu lama. Namun keuntungan dari transaksi ini juga menjadikan konsumen merasakan

kepuasan karena dapat leluasa melihat detail barang yang akan dibeli sebelum terjadinya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga konsumen terciptanya kepuasan konsumen.

Menurut (Runtunuwu, Oroh, & Taroreh, 2014) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Penentuan kepuasan pengguna pada *e-commerce* Shopee memberikan perhatian sebagaimana banyaknya terdapat riset-riset yang dilakukan untuk melihat seberapa besar minat pengguna dalam memilih aplikasi berbelanja Online *e-commerce*.

Terdapat banyak penelitian dan riset-riset yang dilakukan, salah satunya riset Online survei yang dilakukan *SnapCart* dan data *Similar Web for App Performance* pada September 2021 di Kota Padang, Shopee dinyatakan sebagai peringkat pertama saat dibandingkan dengan *e-commerce* lainnya.

Berikut Data oleh Bidang Statistik Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang, pada riset online survei yang dilakukan *SnapCart* dan data *Similar Web for App Performance* tentang penggunaan aplikasi *e-commerce* Shopee yang memiliki banyak peminat dibandingkan aplikasi lainnya:



Gambar 1: Jumlah Pesanan Shopee DI Kota Padang Tahun 2021.

Sumber: <https://padang.go.id>

Tingginya minat masyarakat kota Padang dalam menggunakan aplikasi Shopee tersebut membuat banyaknya terjadi transaksi berbelanja online yang dalam transaksi cukup dengan sistem transfer antar bank atau menggunakan pembayaran COD (*Cash On Delivery*) dimana pembayaran ini dianggap memiliki banyak kemudahan dalam berbelanja pada *e-commerce* Shopee.

Kemudahan dalam bertransaksi ini merupakan pilihan berbelanja dimana tingginya minat masyarakat kota Padang terkhusus pada mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang dimana dalam kegiatan perkuliahan dikenal memiliki *style* yang mengikuti perkembangan zaman, serta banyak dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang terkhususnya mahasiswa Program Studi Diploma III menggunakan produk dan barang-barang yang di jual di *marketplace* seperti Shoppe, hal ini

menunjukkan tingginya minat mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang gemar berbelanja online Shopee. Dari banyak mahasiswa yang berbelanja online pada aplikasi Shopee, rata-rata dari mahasiswa tersebut memilih bertransaksi menggunakan fitur COD (*Cash On Delivery*). Untuk melihat ketertarikan mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang terhadap penggunaan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) Shopee, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada 10 mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang, saat ini pengguna aplikasi belanja online melalui Shopee sangat diminati dimasyarakat terutama mahasiswa. Begitu juga dengan mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang gemar berbelanja online menggunakan *e-commerce* Shopee dengan memilih metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*) karena dianggap lebih aman dan terpercaya. Metode ini di pilih, dikarenakan memiliki fitur pembayaran yang lebih simpel sehingga, saat ingin memesan barang pelanggan tidak harus melakukan pembayaran ke ATM, tidak harus memiliki akun rekening Bank, dan tidak harus mempunyai dompet digital. Dengan menggunakan metode pembayaran tersebut, kebanyakan mahasiswa merasa terbantu saat sedang tidak memiliki uang namun membutuhkan barang yang ingin dipesan tersebut segera, dikarenakan proses pengiriman barang memakan

waktu, maka untuk membayar barang tersebut mereka memiliki waktu mengumpulkan uang saat barang dalam proses pengiriman, dengan menggunakan fitur pembayaran COD (*Cash On Delivery*) Shopee memberikan banyak *voucer* gratis ongkir yang dapat diklaim pelanggan setiap bulannya.

Adapun kendala yang dialami mahasiswa ketika melakukan pemesanan menggunakan fitur COD (*Cash On Delivery*) ialah kedatangan barang yang dianggap lebih lama dari fitur pembayaran lainnya, tidak ramahnya pelayanan yang diberikan oleh kurir dikarenakan kurir selalu mendesak pelanggan saat ingin mengantarkan barang ke alamat yang dimana apabila ada keterlambatan mengambil paket kurir terlalu cepat melakukan *return* barang tanpa persetujuan dari pemilik paket tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE MENGGUNAKAN FITUR COD (*CASH ON DELIVERY*) PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NEGERI PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengambil pokok rumusan masalah yaitu Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD

(*Cash On Delivery*) pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengambil pokok rumusan masalah yaitu Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD (*Cash On Delivery*) pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD (*Cash On Delivery*) pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

b. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan masalah Tingkat Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD (*Cash On Delivery*) pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai Kepuasan Pelanggan Shopee Menggunakan Fitur COD (*Cash On Delivery*) pada Mahasiswa Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.