

# JURNAL AKUNTANSI

TH XVI / 02 / November / 2022

ISSN : 1979-8334

---

---

## SUSUNAN PENGURUS JURNAL AKUNTANSI

### EDITOR IN CHIEF

Riani Tanjung, SE., M.Si., Ak., CA  
Politeknik Pos Indonesia

### MANAGING DIRECTOR

Tia Setiani, S.Pd., MM.  
Politeknik Pos Indonesia

### EDITORIAL BOARDS

Y. Casmadi, SE., MM.  
Politeknik Pos Indonesia  
Christine Riani Elisabeth, SE, MM.  
Politeknik Pos Indonesia  
Diana Maryana, SE., M.Si  
Politeknik Pos Indonesia  
Surya Ramadhan Noor, SE., MM.  
Politeknik Pos Indonesia  
Toto Suwarsa, SE., Ak., MM.  
Politeknik Pos Indonesia

### REVIEWER

Galuh Tresna Murti, SE., M.Si., Ak., CA., Asean CPA  
Politeknik LP3I Bandung  
Jaka Maulana, SE., M.Ak., Ak., CA., CPSAK  
Politeknik Pos Indonesia  
Rika Mardiani, SE., M.Ak., CRMO  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Andri Hasmorro Kusumo Broto, SE., M.Si.  
Universitas Merdeka Madiun

### PUBLISHER

Prodi D3 Akuntansi,  
Gedung Pendidikan, Politeknik Pos Indonesia  
Jl. Sariasih No 54 Bandung 40151 Telp. 022-2009570, Fax 022-2009568, E-mail :  
[d3akuntansi@ulbi.ac.id](mailto:d3akuntansi@ulbi.ac.id)

---

**Prodi Akuntansi D III Politeknik Pos Indonesia, telah Terakreditasi B berdasarkan Keputusan Dirjen DIKTI No. 1072/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2015**

## **KATA PENGANTAR**

Jurnal Akuntansi diterbitkan setiap enam bulan sekali oleh Prodi Akuntansi Politeknik Pos Indonesia, dengan tujuan untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas, yaitu bagi baik para akademisi, mahasiswa, praktisi dan pihak lainnya yang isinya berupa kajian ilmu dan hasil riset di bidang akuntansi.

Penerbitan saat ini terdiri dari 5 (lima) topik, meliputi :

Analisis Laporan Keuangan

Akuntansi Biaya

Perpajakan

Auditing

Manajemen Keuangan

Mudah-mudahan semua artikel yang dimuat dapat menambah pengetahuan dan pengalaman para pembaca, sehingga menambah semangat untuk terus berinovasi melahirkan karya tulis yang bermanfaat. Amin

Bandung,      November 2022

Redaksi

## DAFTAR ISI

SUSUNAN PENGURUS JURNAL AKUNTANSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
Pengaruh Biaya Distribusi Terhadap Laba Bersih Pada Perusahaan di Sektor Transportasi dan Logistik Sub Sektor Logistik dan Pengantaran yang Terdaftar di BEI Periode 2019-2021	1
Pengaruh Rasio Likuiditas dan Rasio Solvabilitas Terhadap Kinerja Bank BUMN yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2021	11
Pengaruh Efektifitas Penerimaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor Periode 2019-2021.	22
Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J & T Express Drop Point Jatiwangi	32
Analisis Perhitungan Biaya Satuan (Unit cost) Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Diagnosa Jantung dengan Metode Activity Based Costing (ABC) Berbasis Clinical Pathway di RSUD dr. Slamet Garut Tahun 2021	40
Pengaruh Audit Internal Terhadap Penerapan Good Corporate Governance Pada BJB Kantor Cabang Cimahi	55
Analisis Laporan Keuangan Berdasarkan Rasio Profitabilitas untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Farmasi yang Terdaftar di BEI Periode 2019-2022	66

**PENGARUH METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *J&T EXPRESS DROP  
POINT JATIWANGI***

Christine Riani Elisabeth, SE.,MM

[christine@ulbi.ac.id](mailto:christine@ulbi.ac.id)

Tazkia Muna Khairiyah

[tazmun20@gmail.com](mailto:tazmun20@gmail.com)

D3 Akuntansi Politeknik Pos Indonesia

**ABSTRAK**

*Cash On Delivery* merupakan metode pembayaran dimana pembeli membayar pesanan secara tunai saat barang diterima. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar fitur *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express DropPoint* Jatiwangi sebagai bahan evaluasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *J&T Express Drop Point* Jatiwangi yang melakukan transaksi *cash on delivery* berjumlah 70 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik *Insidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima, berarti variabel metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh signifikan dan arah pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Metode pembayaran *cash on delivery*, Kepuasan pelanggan**

---

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi dari tahun ke tahun, masyarakat berbeda dari dulu dan sekarang. Hampir semua hal dalam kehidupan ini membutuhkan media digital agar perusahaan di seluruh dunia dapat mengikuti perubahan di era digital. *E-commerce* adalah segala bentuk perdagangan meliputi proses pemasaran barang sampai dengan distribusi yang dilakukan melalui jaringan elektronik atau *online*. Dengan adanya *e-commerce*, pelanggan tentu menjadi lebih mudah untuk mencari barang dari berbagai *seller*

domestik bahkan hingga mancanegara. Pelanggan pun bisa membandingkan harga suatu barang dari berbagai *seller* dan *marketplace* hanya dengan membuka aplikasi melalui smartphone kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke toko secara langsung. Pelanggan bisa langsung melakukan komunikasi langsung dengan *seller* melalui *marketplace* tersebut.

Metode pembayaran yang dilakukan dalam aktivitas *e-commerce* beragam seperti transfer via bank, pembayaran via *retail* dan *cash on delivery*. Metode pembayaran *cash on delivery* atau dikenal dengan

istilah bayar di tempat adalah salah satu metode transaksi pembayaran tunai yang dilakukan pada saat barang yang dibeli sudah sampai tujuan. Metode pembayaran ini dinilai lebih praktis karena pelanggan tidak harus memiliki rekening bank untuk melakukan pembayaran atau membayar via ritel dengan kode pembayaran. Metode pembayaran *cash on delivery* dilakukan antara pelanggan dengan pihak ekspedisi yaitu kurir J&T Express.

J&T *Express Drop Point* Jatiwangi adalah perusahaan jasa ekspedisi yang memiliki layanan *drop off* paket untuk dikirimkan ke penerima. *Drop point* berfungsi sebagai penghubung antarpihak kurir dengan penerima paket. Pada J&T *Express Drop Point* Jatiwangi tentu melayani metode pembayaran *cash on delivery*.

Pada kantor cabang ini rata-rata per hari terdapat rata-rata 70 transaksi *cash on delivery*. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2018) Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan merasakan nilai produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan ekspektasi mereka. Metode pembayaran *cash on delivery* pada J&T *Express Drop Point* Jatiwangi

menawarkan pelayanan di bidang jasa, sehingga mengukur kepuasan itu sendiri diperlukannya mengetahui antara keinginan atau harapan pelanggan dengan tingkat kenyataan atau kinerja perusahaan itu sendiri. Jika pelanggan merasa puas akan pelayanan jasa ekspedisi di J&T *Express Drop Point* Jatiwangi, pelanggan akan merasa senang tanpa harus membandingkan pelayanan jasa ekspedisi yang lain.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah yaitu apakah metode pembayaran *cash on delivery* dan pengiriman yang dilakukan oleh jasa ekspedisi J&T *Express Drop Point* Jatiwangi membuat pelanggan merasa puas dan sesuai dengan yang mereka harapkan, sehingga penulis membuat judul “Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery* terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T *Express Drop Point* Jatiwangi”.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis dan menguji hipotesis terkait adanya pengaruh metode pembayaran *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express Drop Point* Jatiwangi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu dengan menyebarkan kuisioner secara tidak langsung melalui

gfrom dengan menggunakan 5 pilihan skala *likert* untuk mengukur jawaban responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan kebetulan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu pernah melakukan transaksi cash on delivery pada J&T Express Drop PointJatiwangi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data UJI

#### VALIDITAS

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari 18 pernyataan. Metode Pembayaran *Cash On Delivery* sebagai variabel X (independen) terdiri dari 9 pernyataan dan Kepuasan Pelanggan sebagaivariabel Y (dependen) terdiri dari 9 pernyataan.

Dalam uji validitas, instrumen penelitian dapat dinyatakan valid apabila setiap item pernyataan yang ada pada kuesioner dapat digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Jika nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan ketika

memberikan daftar pernyataan nilai signifikannya  $<$  0,05 maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Hasil dari uji validitas ini adalah sebagai berikut :

Diketahui :

$N = 60$

$S = 5\%$

$r$  tabel = 0,254 (tabel lampiran uji  $r$ ).

**Tabel 1**

**Hasil Uji Validitas VariabelX  
(Metode Pembayaran *Cash On Delivery*)**

No. Butir Pernyataan	$r$ hitung	Signifikansi	Keputusan
1	0,405	$<$ 0,001	Valid
2	0,627	$<$ 0,001	Valid
3	0,610	$<$ 0,001	Valid
4	0,475	$<$ 0,001	Valid
5	0,575	$<$ 0,001	Valid
6	0,321	0,006	Valid
7	0,539	$<$ 0,001	Valid
8	0,559	$<$ 0,001	Valid
9	0,004	0,488	Tidak Valid

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1 dengan menggunakan metode *Spearman Rank*, setiap butir pernyataan (instrument) dapat ditarik kesimpulan bahwa butir 1-8 pada variabel X (Metode Pembayaran *Cash On Delivery*) dinyatakan valid karena rhitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikansi  $<$ 0,05. Sedangkan untuk butir ke 9 pada variabel X (Metode Pembayaran *Cash On Delivery*) dinyatakan tidak valid karena  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan nilai signifikansi  $>$ 0,05. Sehingga yang dapat dikatakan alat ukur instrument

pernyataan pada kuisioner butir 1-8 sudah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**  
**(Kepuasan Pelanggan)**

No. Butir Pernyataan	r hitung	Signifikansi	Keputusan
1	0,709	<0,001	Valid
2	0,544	<0,001	Valid
3	0,571	<0,001	Valid
4	0,539	<0,001	Valid
5	0,600	<0,001	Valid
6	0,722	<0,001	Valid
7	0,648	<0,001	Valid
8	0,358	0,003	Valid
9	0,031	0,407	Tidak Valid

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2 dengan menggunakan metode *Spearman Rank*, setiap butir pernyataan (instrument) dapat ditarik kesimpulan bahwa butir 1-8 pada variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dinyatakan valid karena r hitung > r tabel dan nilai signifikansi <0,05. Sedangkan untuk butir ke 9 pada variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dinyatakan tidak valid karena r hitung < r tabel dan nilai signifikansi >0,05. Sehingga yang dapat dikatakan alat ukur instrument pernyataan pada kuisioner butir 1-8 sudah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

## UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukurandari

pernyataan dalam kuisioner tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Indeks pengukuran reliabilitas angket/ kuisioner menurut Khairinal (2016:349) yaitu: 1. Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. 2. Jika alpha antara 0.70-0.90 maka reliabilitas tinggi. 3. Jika alpha 0.50-0.70 maka reliabilitas moderat. 4. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. 5. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel. Hasil dari uji validitas ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Metode Pembayaran Cash On Delivery)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	8

Sumber : Data diolah, 2022

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.748	8

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel 3 dan 4 diketahui bahwa alpha yang diperoleh yaitu sebesar 0,776 dan

0,748 yang berada di indeks pengukuran reliabilitas antara 0.70-0.90. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuisisioner memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

**ANALISIS KOEFISIENKORELASI**

Analisis koefisien korelasi dilakukan untuk melihat pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruh kuat atau tidaknya dua atau variabel dependen terhadap variabel independen maka dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5 Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2019 : 248)

**Tabel 6**

**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Correlations			
		Metode Pembayaran Cash On Delivery	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Metode Pembayaran Cash On Delivery	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (1-tailed)	.511**
		N	60
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.511**
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji korelasi diperoleh nilai signifikansi <0,001 < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara variabel metode pembayaran *cash on delivery* dengan variabel kepuasan pelanggan. Diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,511 yang dimana nilai tersebut berada di antara interval koefisien 0,40 – 0,599 yang berarti dapat disimpulkan bahwa tingkathubungan berkorelasi sedang. Angka koefisien korelasi sebesar 0,511 bersifat positif, sehingga hubungankedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila metode pembayaran *cash on delivery* ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

**ANALISIS REGRESI LINEAR**

**SEDERHANA**

Analisis Regresi Linier Sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan secara linier antara satu variabel independen dan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel. Berikut adalah rumus persamaan regresi linear sederhana :

$$Y = \alpha + bX$$

Berikut adalah hasil uji regresi linearsederhana :



**Tabel 7**  
**Hasil Uji Regresi**  
**Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error				
1	(Constant)	9,668	3,779		2,558	.013
	Metode Pembayaran Cash On Delivery	,729	,106	,511	6,872	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel 7 diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 9,668 + 0,729X$$

Berdasarkan dari persamaan di atas, diketahui bahwa :

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 9,668, menyatakan jika variabel independen yaitu metode pembayaran *cash on delivery* dianggap sama dengan 0 maka rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 9,668. Nilai koefisien regresi metode pembayaran *cash on delivery* sebesar 0,729, hal ini menunjukkan bahwa jika metode pembayaran *cash on delivery* mengalami kenaikan 1, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,729.
- Nilai koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel metode pembayaran *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan adalah positif.
- Nilai koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa arah

pengaruh variabel metode pembayaran *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan adalah positif.

## ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel dependen mempengaruhi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas.

**Tabel 8**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.511 <sup>a</sup>	.449	.439	2.36167

a. Predictors: (Constant), Metode Pembayaran Cash On Delivery

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ada tabel 8 di atas diperoleh angka R Square sebesar 0,499 yang menunjukkan hubungan metode pembayaran *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan adalah cukup kuat, yang dimana 0,449 atau 44,9%, maka dengan demikian bahwa besarnya pengaruh metode pembayaran *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 44,9% sedangkan sisanya 55,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

**UJI HIPOTESIS**

**UJI t**

Pengujian Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial yang diberikan variabel bebas (X) terdapat variabel terikat (Y). hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan ini dapat disignifikasikan bahwa variabel Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji t dilakukan untuk mengetahui maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,001 (tabel lampiran uji t). Berdasarkan dari tabel 9 hasil uji t variabel metode pembayaran *cash on delivery* diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,872 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,001 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa metode pembayaran *cash on delivery* sebagai variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Dalam model regresi apakah hubungan metode pembayaran *cash on delivery* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penarikan kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima
- b. Jika nilai sig  $> \alpha$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$

ditolak

Berikut adalah hasil analisis uji statistik t :

**Tabel 9**  
**Hasil Analisis Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1 (Constant)	9.668	3.779		2.558	.013
Metode Pembayaran Cash On Delivery	.729	.106	.511	6.872	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah, 2022

Tetapi sebelum mengetahui apakah  $H_0$  diterima atau di tolak, maka terlebih dahulu harus menentukan  $t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi sebesar 0.05 yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$df = n - k$

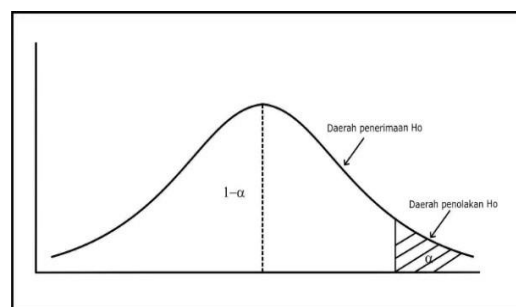
Keterangan :

df : *Degree freedom*

n : Banyaknya sampel

k : Jumlah variabel

Dimana n sebanyak 60 dan k adalah 2, sehingga dapat diketahui df sebesar 58,



**Gambar 1**

**Kurva Uji Pihak Kanan**

Sumber : Data diolah, 2022

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa dapat disimpulkan sebagai berikut: Metode pembayaran *cash on delivery* (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Tingkat hubungan antara kedua variabel yaitu berkorelasi sedang. Koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel metode pembayaran *cash on delivery* terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, adapun saran – saran yang dapat di sampaikan yaitu :

1. Untuk meningkatkan keamanan dalam berbelanja, *marketplace* seharusnya meningkatkan syarat dan ketentuan yang lebih ketat dalam menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* guna menghindari adanya pengembalian barang kepada penjual dan menyebabkan penjual rugi.
2. Untuk kurir J&T *Express Drop Point* Jatiwangi sebaiknya menyiapkan uang tunai pecahan kecil untuk kembalian pada saat transaksi *cash on delivery* agar kurir tidak membuang waktu lama pada saat pengantaran paket.

## DAFTAR PUSTAKA

Dewi, Srie Wijaya Kesuma, Bunga Oktalia Utami, Musafa.2019. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee Pada Fitur COD (Cash On*

*Delivery)*, (Online), (diakses Juli 2022)

Ghozali, Imam.2020. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 28*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, Athellya, TS Reza.2020. *Analisis Penerapan Sistem Cash on Delivery (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi Marketplace Toko Deals Of The Day*, (Online), (diakses Juli 2022)

Kurniawan, Agung Widhi., &Puspitaningtyas, Zahra.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif*.Yogyakarta:Pan divaBuku.

Lutfianisa, Fendira, Asep MuhamadRamdan, Dicky Jhoansyah.2021. *Analisis Kepercayaan Konsumen Dalam Memediasi Hubungan Antara Cash On Delivery Dengan Keputusan Pembelian Di Sosial Media Facebook*, (Online), (diakses Juli 2022)

Meithiana, Indrasari.2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya :Unitomo Press.

Ritonga, Husni Muharram, Miftah El Fikri, Nurafrina Siregar, Roro Rian Agustin, Rahmat Hidayat.2018. *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*. Medan

Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta