

**PENGARUH *FREE PICKUP SERVICE* DAN *CASH ON DELIVERY*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA  
PENGIRIMAN SHOPEE XPRESS**

**SKRIPSI**



Disusun oleh

**Ilham Firdaus**

**19SB1028**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2023**

**PENGARUH *FREE PICKUP SERVICE* DAN *CASH ON DELIVERY*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA  
PENGIRIMAN SHOPEE XPRESS**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**Ilham Firdaus**

**19SB1028**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2023**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**PENGARUH *FREE PICKUP SERVICE* DAN *CASH ON DELIVERY*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA  
PENGIRIMAN SHOPEE XPRESS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ilham Firdaus**

**19SB1028**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi

pada tanggal 07 Juli 2023

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0618057702**

**Yusvida Munsa Idah, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0613037502**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)

Tanggal 26 Juli 2023

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan,**

**Kaprodi Bisnis Digital**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.007**

**Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.**  
**NIK. 2022.10.1.039**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENGARUH *FREE PICKUP SERVICE* DAN *CASH ON DELIVERY*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA  
PENGIRIMAN SHOPEE XPRESS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Ilham Firdaus**

**19SB1028**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

pada tanggal 26 Juli 2023

**Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.**  
NIDN. 0624107702

**Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.**  
NIDN. 0608118904

**Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.**  
NIDN. 0613037502

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)

Tanggal 26 Juli 2023

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial**  
**Dekan**

**Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.**  
NIK. 2012.09.1.007

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ilham Firdaus  
NIM : 19SB1028  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Free Pickup Service* dan *Cash on Deliver* Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Shopee Xpress  
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.  
Dosen Pembimbing 2 : Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 07 Juli 2023

Yang menyatakan,

**Ilham Firdaus**  
NIM. 19SB1028

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua dan kakak-kakak saya yang telah mendukung dan memotivasi saya selama ini.



## HALAMAN MOTTO

“Hal terpenting dalam hidup adalah bisa menikmati hidup”

(Ahmad Dhani)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah Swt yang telah mempermudah dalam pembuatan skripsi ini, hingga akhirnya terselesaikan tepat waktu. Seluruh berkat limpahan karuniaNya hingga saat ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi tentang "Pengaruh *Free Pickup Service* dan *Cash on Delivery* Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Shopee Xpress", untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapat gelar sarjana.

Saya sebagai penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh rekan dan pihak yang telah mendukung, serta membantu penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis haturkan pula terima kasih kepada:

1. Yang terhormat Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi dalam program studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto.
2. Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan arahan dan mengajarkan banyak contoh kebaikan kepada penulis.
3. Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si. selaku Kaprodi Bisnis Digital yang saya hormati yang telah memberikan dukungan akademik bagi penulis dalam menempuh studi pada program studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto
4. Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberi arahan dan bimbingan serta saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini

5. Yusyida Munsah Idah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberi arahan dan bimbingan serta saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Segenap Dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu dan bantuannya serta dorongannya dalam penulisan skripsi ini.
7. Serta kedua orang tua dan kakak-kakak saya terutama Nuzul Fajar Pamungkas yang telah memberikan dukungan dan motivasi supaya skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Rekan dan sahabat yang telah memberikan semangat, ide, dan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Selaku penulis, saya menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan yang terdapat di dalam penulisan skripsi saya. Dengan senang hati, saya selaku penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga karya tulis yang saya buat dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis,