

ABSTRAK

Fitur *Cash On Delivery* (COD) diciptakan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran tanpa perlu transfer bank atau uang elektronik. Namun penerapan metode pembayaran COD menimbulkan berbagai permasalahan dilapangan, tidak sedikit pembeli merasa barang yang telah dipesannya tidak sesuai dan akhirnya menolak untuk membayar barang pesannya. Tetapi saat ini Shopee memperkenalkan inovasi baru melalui COD – Cek Dulu untuk mengatasi masalah ketidaknyamanan prosedur pembayaran COD sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali fitur e-commerce. Metode penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 153 responden yang berdomisili di Jawa Timur, mengetahui fitur COD – Cek Dulu pada aplikasi Shopee dan pernah melakukan transaksi pembelian minimal 1 kali pada aplikasi Shopee dengan menggunakan metode pembayaran COD – Cek Dulu. Analisis data penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Menggunakan Kembali.

Kata kunci : Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Niat Menggunakan Kembali