

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi dampak *Logistic Service Quality* (LSQ) terhadap *Service Satisfaction* pada pengguna Shopee di Tangerang, dengan menerapkan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), maka kesimpulan berikut dapat diambil:

1. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *Availability* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *Service Satisfaction*. Lebih lanjut, ketersediaan produk tidak berperan sebagai faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna Shopee atas produk yang diperoleh. Ketersediaan produk cenderung telah dianggap sebagai standar layanan dasar, sehingga tidak lagi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan.
2. *Product Quality and Condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Satisfaction*. Telah terbukti bahwa kualitas produk serta kondisi barang yang diterima oleh konsumen memainkan peran krusial dalam peningkatan kepuasan pengguna. Semakin unggul kualitas produk dan kondisi barang tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Shopee terhadap produk yang bersangkutan.
3. *Delivery Time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Satisfaction*. Ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu elemen krusial yang berkontribusi secara signifikan terhadap pembentukan kepuasan pengguna.. Produk yang diterima sesuai dengan estimasi waktu pengiriman mampu meningkatkan persepsi positif dan mengurangi ketidakpastian selama proses transaksi.
4. *Low Shipping Cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Satisfaction*. Biaya pengiriman yang rendah dan dianggap wajar oleh

pengguna terbukti meningkatkan kepuasan terhadap produk. Persepsi terhadap biaya pengiriman menjadi bagian penting dalam evaluasi keseluruhan pengalaman berbelanja daring.

5. *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Satisfaction*. Kualitas informasi yang akurat, jelas, dan dapat diakses dengan baik berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang mampu merepresentasikan kondisi aktual produk dan proses pengiriman membantu mengurangi kesenjangan ekspektasi konsumen.
6. Secara umum, temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa empat dari lima dimensi *Logistic Service Quality*, yakni *Product Quality and Condition*, *Delivery Time*, *Low Shipping Cost*, dan *Information Quality*, memiliki pengaruh signifikan terhadap *Service Satisfaction*, sedangkan *Availability* tidak menunjukkan dampak yang signifikan. Hal ini memperkuat pandangan bahwa tingkat kepuasan pengguna Shopee lebih ditentukan oleh elemen-elemen layanan logistik yang dapat dirasakan secara langsung setelah proses transaksi selesai.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan (Shopee Indonesia)

Mengacu pada temuan penelitian serta implikasi manajerial yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini disajikan sejumlah rekomendasi yang dapat diadopsi oleh Shopee Indonesia untuk meningkatkan tingkat *Service Satisfaction* para pengguna:

1. Shopee disarankan untuk memperkuat standar pengemasan produk, khususnya untuk barang yang rentan rusak, dengan menetapkan pedoman pengemasan yang lebih ketat bagi penjual serta meningkatkan pengawasan terhadap proses penanganan barang oleh mitra logistik.
2. Shopee perlu meningkatkan akurasi estimasi waktu pengiriman dengan memperkuat sistem monitoring dan evaluasi kinerja mitra

logistik. Penyediaan informasi pelacakan secara real-time dan transparan juga penting untuk menjaga ekspektasi pengguna.

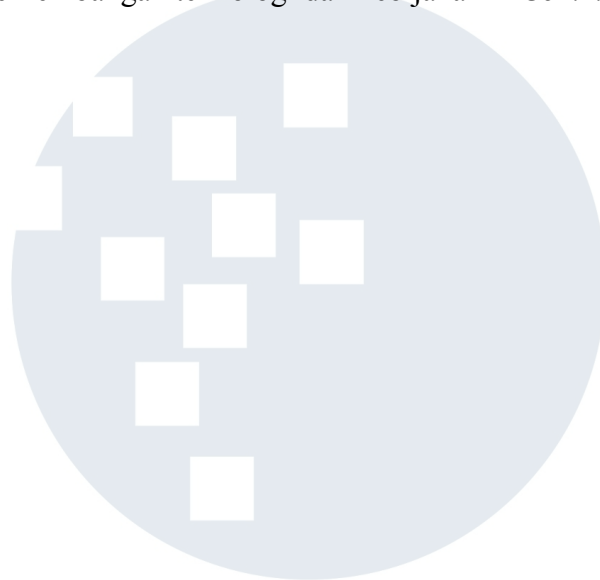
3. Shopee disarankan untuk memastikan bahwa estimasi biaya pengiriman yang ditampilkan sejak awal transaksi mencerminkan biaya akhir yang dibayarkan pengguna, termasuk ketentuan penggunaan voucher gratis ongkir, guna meminimalkan persepsi adanya biaya tambahan tersembunyi.
4. Shopee perlu menyederhanakan tampilan dan struktur informasi pada halaman produk agar informasi penting mudah ditemukan dan dipahami. Standarisasi deskripsi produk dan optimalisasi fitur pencarian dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna.
5. Meskipun *Availability* tidak berpengaruh signifikan, Shopee tetap perlu menjaga tingkat ketersediaan produk agar tidak menimbulkan ketidakpuasan dan tetap memenuhi ekspektasi dasar pengguna.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti mendatang yang berminat meneliti subjek yang serupa, berikut beberapa rekomendasi yang layak dipertimbangkan:

1. Untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam ranah *E-Commerce*, disarankan untuk mengintegrasikan variabel tambahan seperti *Perceived Value*, *Customer Trust*, *Perceived Risk*, atau *Customer Experience*.
2. Pengembangan model penelitian dapat dilakukan melalui integrasi variabel mediasi atau moderasi, seperti customer satisfaction sebagai mediator antara LSQ dan *Customer Loyalty*.
3. Memperluas objek dan wilayah penelitian ke *platform E-Commerce* lain atau wilayah yang berbeda agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

4. Menggunakan pendekatan metode kualitatif atau mixed methods untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna secara lebih mendalam.
5. Melakukan penelitian longitudinal untuk mengamati perubahan perilaku konsumen terhadap layanan logistik seiring dengan perkembangan teknologi dan kebijakan *E-Commerce*.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA