

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kualitas jasa kurir terhadap minat beli pelanggan pada *marketplace* bisnis unit enabler. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Sumarna & Pramudita (2020) bahwa penelitian yang dilakukan telah membuktikan *logistic service quality* memiliki pengaruh positif pada minat beli. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh jasa kurir logistik memberikan dampak kepada minat beli masyarakat untuk melakukan belanja online. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan penulis dimana berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa kurir (LSQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan bisnis unit enabler. Sehingga ketika perusahaan memperbaiki pelayanan yang baik dari sebelumnya, maka akan berdampak pada tingginya minat beli pelanggan.
- 2) Hasil analisis penelitian membuktikan bahwa 7 indikator pada *logistic service quality* (LSQ) berpengaruh terhadap minat beli pelanggan dan terdapat 2 indikator yang memiliki pengaruh besar yaitu *ordering conditions*, dan *order discrepancy handling*. *Ordering conditions* yaitu kemampuan kurir dalam menjaga kondisi barang yang dibeli pelanggan sampai ke lokasi, dan *order discrepancy handling* yaitu solusi penanganan yang diberikan kurir terhadap permasalahan dari pelanggan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan hal ini untuk memilih jasa kurir yang digunakan agar penjualan meningkat dikarenakan minat beli pelanggan yang tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini, maka peneliti berusaha memberikan saran yang peneliti rasa mampu memberikan manfaat kepada beberapa pihak sesuai dengan permasalahan penelitian ini, berikut saran peneliti sebagai berikut :

- 1) PT Segara Artha Investama diharapkan untuk memperhatikan pelayanan jasa kurir logistik yang digunakan dikarenakan permasalahan yang terjadi pada pengiriman kurir berpengaruh kepada minat beli pelanggan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.
- 2) PT Segara Artha Investma diharapkan mampu memilih jasa pengiriman yang baik dengan memperhatikan *ordering conditions* kemampuan jasa kurir yang dipilih pada marketplace dalam menangani kondisi barang agar tidak rusak dikarenakan masalah ini menjadi hal yang paling banyak dialami oleh pelanggan pada bisnis unit enabler dan *order discrepancy handling* dimana kemampuan jasa kurir logistik yang dipilih saat ini dalam menangani pesanan tidak sesuai/bermasalah belum memberikan penanganan yang baik berdasarkan analisis penelitian dan keadaan di lapangan sehingga bisnis enabler perlu memperhatikan faktor ini dalam pemilihan pengguna jasa kurir logistik yang dipakai pada marketplace untuk membantu meningkatkan minat beli pelanggan sehingga penjualan.
- 3) Pada penelitian ini pengaruh pelayanan jasa kurir terhadap minat beli pelanggan pada marketplace bisnis unit enabler termasuk kategori lemah, sehingga disarankan pada penelitian berikutnya meneliti faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang diduga memiliki pengaruh besar seperti brand image, harga, promosi, kualitas produk dan faktor lainnya.