

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasarkan penjabaran yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *E-Commerce Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen situs belanja online di Kota Samarinda. Konsumen merasa pengalaman berbelanja online memiliki kondisi yang tidak berbeda dengan belanja tradisional, dengan produk yang dipesan online umumnya memiliki kualitas yang sama dengan belanja tradisional. Kemudahan dan kepuasan yang dirasakan konsumen menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam berbelanja online, yang dimana dapat menghasilkan kepuasan pada konsumen. Hasil ini menunjukkan bahwa *E-Commerce Quality* memiliki kontribusi dalam terciptanya kepuasan pada konsumen.

4.2. Keterbatasan Penelitian

Terlepas pada hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, penelitian ini juga tidak dapat dilepaskan dari keterbatasan dan kelemahan. Keterbatasan dalam penelitian ini ada pada Geografis yang dimana hanya dilakukan di Kota Samarinda dengan variabel yang terbatas pada *E-Commerce Quality* dan *Customer Satisfaction*.

4.3. Saran Penelitian

Saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis yang telah disimpulkan untuk penelitian selanjutnya diharapkan memiliki cakupan geografis yang lebih luas misalkan di seluruh Indonesia dengan variabel yang dapat merepresentasikan mengenai *e-commerce*.

4.4. Implikasi Manajerial

Dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan memitigasi risiko kerusakan selama proses pengiriman, perusahaan e-commerce perlu mengadopsi serangkaian langkah strategis yang komprehensif. Inisiatif ini meliputi peningkatan standar pengemasan yang lebih tangguh seperti menggunakan bahan kemasan yang lebih kuat dan tahan benturan, mendesain kemasan yang lebih ekonomis dan efisien, kemudian menerapkan teknologi anti-tampering pada kemasan, serta menggunakan label yang jelas dan tahan air. Selanjutnya, inovatif implementasi sistem pengawasan kualitas seperti, memanfaatkan teknologi AI dan Machine learning untuk inspeksi produk, menerapkan sistem pelacakan real-time untuk memantau kondisi produk selama pengiriman, menggunakan sensor untuk mendeteksi guncangan atau perubahan suhu selama transit, serta melakukan audit kualitas secara berkala. Setelah itu, pengembangan program pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi karyawan seperti, mengadakan workshop tentang standar kualitas dan prosedur pengemasan, melakukan simulasi penanganan situasi darurat selama pengiriman, dan menyelenggarakan program sertifikasi internal untuk karyawan. Sesudah itu, pembentukan aliansi strategis dengan penyedia layanan logistik seperti, menetapkan standar kinerja dan *service level agreement* yang ketat, berkolaborasi dalam pengembangan solusi logistik yang inovatif, dan melakukan evaluasi kinerja mitra secara rutin yang memiliki reputasi unggul.