

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna Shopee Express. Variabel content berkontribusi sebesar 13,7%, menandakan bahwa penyajian konten yang jelas dan relevan berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Accuracy memiliki pengaruh terbesar dengan kontribusi 22,5%, menunjukkan pentingnya keakuratan informasi pengiriman untuk menjaga kepercayaan pengguna. Format menyumbang 10,7%, di mana penyajian informasi yang terstruktur dan mudah dipahami berdampak positif pada pengalaman pengguna. Ease of Use berkontribusi sebesar 15%, menyoroti pentingnya kemudahan penggunaan aplikasi dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Timeliness juga menyumbang 15%, mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pengiriman sangat dihargai oleh pengguna. Secara keseluruhan, variabel-variabel ini secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee Express.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, beberapa rekomendasi untuk meningkatkan layanan Shopee Express dan kepuasan pengguna adalah dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan lebih jelas, relevan, dan mudah diakses untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan pengguna. Selain itu, akurasi dan pembaruan informasi pengiriman harus selalu tepat waktu dan real-time guna menjaga kepercayaan pengguna. Shopee Express juga perlu memperbaiki penyajian informasi agar lebih mudah dipahami serta terus menyederhanakan antarmuka aplikasi demi meningkatkan kenyamanan pengguna. Terakhir, penguatan sistem logistik sangat penting untuk memastikan pengiriman yang tepat waktu, karena ketepatan waktu berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Penerapan rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.