

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan bab sebelumnya terkait hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Information System* berpengaruh positif signifikan terhadap *Logistics Service Quality* pada perusahaan pengiriman barang JNE. Semakin baik *Information System* yang diberikan oleh JNE maka akan semakin tinggi *Logistics Service Quality* yang akan di terima oleh konsumen dari JNE.
2. *Logistics Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Supply Chain Relationship* pada perusahaan pengiriman barang JNE. Semakin baik *Logistics Service Quality* yang diberikan oleh JNE maka kemungkinan besar akan semakin tinggi juga *Supply Chain Relationship* yang akan di terima oleh konsumen dari JNE.
3. *Information System* secara langsung tidak berpengaruh terhadap *Supply Chain Relationship* pada JNE. *Information System* yang diberikan oleh JNE tidak mampu mempengaruhi *Supply Chain Relationship* dari konsumennya. Dalam penelitian di JNE ini responden yang digunakan memiliki jenis yang sangat kompleks seperti *customer to customer*, *bussines to customer*, *bussines to bussines*. Sehingga menurut peneliti jenis responden ini dapat mempengaruhi dimensi seperti kemudahan prosedur permintaan pengiriman barang (*ordering procedures*). Hal ini dikarenakan JNE memiliki jenis dan jumlah

konsumen lebih banyak dibanding PT. Gemilang Libra Logistik yang digunakan sebagai objek penelitian oleh Iriandini et al., (2015).

4. *Information System* secara tidak langsung berpengaruh positif signifikan terhadap *Supply Chain Relationship* dengan *Logistics Service Quality* sebagai variable mediasi. Semakin baik *Information System* yang diberikan oleh JNE maka akan semakin tinggi kualitas dari pelayanan logistik yang diberikan kepada konsumen, maka secara tidak langsung akan meningkatkan juga *Supply Chain Relationship* yang akan di terima oleh konsumen dari JNE.

B. Keterbatasan Penelitian

Proses dalam melaksanakan penelitian ini tentunya peneliti sudah melakukan segala cara sesuai dengan tata cara penelitian dan prosedurnya agar hasilnya tetap maksimal. Namun peneliti dalam melaksanakan penelitian kali ini masih memiliki beberapa keterbatasan penelitian seperti:

1. Dalam penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan adalah pengisian kuesioner melalui online berupa google form karena hal itu dinilai praktis dan efisien. Namun dari hal tersebut, sebagian kalangan masyarakat yang menjadi pelanggan JNE tidak semua bisa mengisi kuesioner penelitian ini. Selain itu dalam pengisian kuesioner, peneliti tidak bisa melakukan pengawasan dan peneliti hanya bisa melihat hasilnya.
2. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini dianggap masih kurang. Walaupun dalam aturannya, 165 sampel sudah memenuhi dari syarat untuk diuji menggunakan SEM. 165 sampel dalam penelitian ini 5 diantaranya tidak bisa digunakan, serta 5 sampel lagi adalah outlier

sehingga juga tidak digunakan. Sehingga jumlah ideal menurut peneliti terkait jumlah sampel adalah 180 sampel.

C. Implikasi Penelitian

Berikut ini ada beberapa implikasi kedepannya untuk beberapa pihak berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan seperti berikut ini:

1. Implikasi Praktik

- a. Perusahaan pengiriman barang JNE harus bisa mempertahankan bahkan meningkatkan *information system* untuk konsumennya. Hal ini dinilai penting agar *supply chain relationship* dari konsumen bisa terus terjaga. Beberapa dimensi terkait *logistics service quality* seperti kemudahan prosedur permintaan pengiriman barang (*ordering procedures*), kesesuaian barang yang dikirim baik jumlah maupun kondisi (*order accuracy*), kondisi barang yang dikirim (*order condition*), penanganan ketidaksesuaian barang (*order discrepancy handling*), ketepatan waktu (*timeliness*) harus diperhatikan dengan baik. Jika hal-hal tersebut tidak terlaksana dengan baik, maka harapan atas apa yang diberikan konsumen kepada perusahaan akan hilang dan mereka akan menggunakan jasa perusahaan sejenis lainnya.

2. Implikasi peneliti mendatang

- a. Alangkah baiknya kuesioner terdiri dari 2 jenis, yakni offline maupun online. Hal ini diperlakukan agar masyarakat yang tidak bisa mengakses kuesioner online, mereka dapat mengisi kuesioner secara offline. Selain itu hal ini juga lebih baik, karena peneliti bisa memantau

dan menjelaskan secara langsung terkait apa yang akan menjadi pertanyaan dalam kuesioner.

- b. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk memperkaya teori-teori lainnya untuk mengukur penelitian yang serupa dan beberapa sudut yang berbeda juga.
- c. Menambah jumlah sampel yang digunakan, terutama pada jenis responden yang mempunyai pekerjaan sebagai wirausaha. Karena pada pekerjaan ini penggunaan akan jasa pengiriman barang lebih banyak dibanding pekerjaan lainnya.