

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Studi ini meneliti mengenai prioritas dari faktor penentu kualitas layanan kurir yang bekerja sama dengan penyedia layanan *e-commerce*. Studi ini dilakukan menggunakan MCDM dengan metode AHP untuk menganalisis permasalahan yang dialami pengguna layanan jasa kurir di platform *e-commerce* untuk menemukan dimensi manakah yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kurir yang bekerja sama dengan platform *e-commerce* untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan melalui rekomendasi dari hasil perhitungan AHP. Dengan kriteria dan sub kriteria yang diadopsi dari penelitian Gulc, metode AHP dapat digunakan sebagai langkah awal dalam penentuan prioritas kualitas pelayanan jasa kurir yang bergabung dalam layanan *e-commerce*. Hasil keputusan kelompok yang didapatkan berdasarkan perspektif ketiga Asman Pelayanan Kantor POS Indonesia Cabang Purwoketo Pusat (responden) menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap (dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,268) merupakan dimensi yang paling diprioritaskan dibandingkan dengan dimensi lainnya. Ada pula sistem yang dibangun untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian AHP menghasilkan akurasi yang terbaik, sehingga layak digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

5.2 Saran

Studi ini bersifat subjektif dan hanya mengambil sampel berdasarkan keputusan dari tiga responden Asman Pelayanan Kantor POS Indonesia Cabang Purwokerto Pusat. Alangkah lebih baik apabila populasi dari responden luas supaya memberikan hasil yang lebih objektif. Kriteria dan sub kriteria yang digunakan pada studi ini terlalu banyak dan harus dipangkas. Maka dari itu studi untuk meminta pendapat ahli untuk mengevaluasi beberapa kriteria dan sub kriteria diperlukan. Hasil dari studi ini juga perlu diukur modelnya, beberapa metode seperti

confirmatory factor analysis CFA seperti pada studi yang dilakukan oleh Deb dan Lomo-David dapat digunakan dalam studi lebih lanjut.