

Pengaruh online experience terhadap customer satisfaction dengan mediasi last mile delivery experience-studi kasus pengguna tokopedia =  
The effect of online experience on customer satisfaction by mediating last mile delivery experience- a case study of Tokopedia users

Aldwin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500473&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini meneliti peran last mile delivery experience pada kepuasan pelanggan ecommerce. Desain riset yang digunakan adalah konklusif deskriptif dan menggunakan convenience sampling sebagai metode pengambilan sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan survei pada 109 responden yang berdomisili di Jabodetabek, aktif menggunakan Tokopedia dalam setahun terakhir, dan pernah membeli barang di Tokopedia lalu mengirimnya menggunakan GrabExpress/GoSend dalam enam bulan terakhir. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa last mile delivery experience memediasi pengaruh online experience terhadap customer satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa last mile delivery experience juga penting untuk menciptakan kepuasan pembeli sehingga menjadi faktor yang jadi pertimbangan penyedia platform ecommerce.

.....This study researchs the role of last mile delivery experience on ecommerce customer satisfaction. This research apply conclusive descriptive design and uses convenience sampling as the sampling method. Data collection was done by doing survey to 109 respondents that live on Jabodetabek, actively using Tokopedia in the past year, and purchase in Tokopedia by using GrabExpress/GoSend to deliver the product in the past six months The result reveals that last mile delivery experience mediates the impact of online experience to customer satisfaction. This study shows that last mile delivery experience is also important to create customer satisfaction; therefore, last mile delivery must also be considered by ecommerce platform provider.