

Analisis efektivitas sistem parcel locker di Jabodetabek (sudut pandang : pelanggan) = Analysing the efficiency of parcel locker system in Jabodetabek (from customer point of view)

Hario Sigit Pratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20489623&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Belanja online (online shopping) telah menjadi kebiasaan belanja masyarakat pada era digital. Kebiasaan belanja online melalui platform e-commerce ini sendiri terus berkembang setiap tahunnya dan dengan semakin berkembangnya industri ini, maka semakin meningkat pula tingkat last mile deliveries pada suatu wilayah perkotaan karena fungsi pengiriman yang paling sering digunakan oleh pelaku industri e-commerce adalah home delivery. Solusi untuk mencegah permasalahan last mile delivery ini adalah dengan sistem parcel locker dimana konsumen diharuskan untuk mengambil barang pesannya sendiri pada satu loker tertentu yang mereka pilih sebagai lokasi pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektifitas sistem parcel locker di wilayah Jabodetabek berdasarkan sudut pandang pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode service quality. Pada metode ini dilakukan pengukuran mengenai kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tingkat ekspektasi dari masing-masing variabel. Tingkat kepuasan dan tingkat ekspektasi didapatkan dengan melakukan survey kuisioner kepada pengguna parcel locker di Jabodetabek dengan menggunakan skala Likert. Dari penelitian ini didapatkan bahwa sistem parcel locker masih belum efektif digunakan karena tingkat kepuasan pelanggan masih berada di bawah tingkat ekspektasi pelanggan pada masing-masing wilayah di Jabodetabek.

ABSTRACT

Online shopping has become a shopping habit for people in the digital era. The online shopping habit through e-commerce platform itself continues to grow every year and with the development of this industry, the last mile deliveries in an urban area will increase because the shipping function most often used by e-commerce industry players is home delivery. The solution to prevent this last mile delivery problem is a parcel locker system where consumers are required to take their own ordered items at one particular locker they choose as the delivery location. This study aims to measure the effectiveness of the parcel locker system in the Jabodetabek area based on the customers perspective. This research was conducted using the service quality method. In this method a measurement is made regarding the gap between the level of satisfaction and the level of expectations of each variable. The level of satisfaction and level of expectations is obtained by conducting a questionnaire survey to users of parcel lockers in Jabodetabek using a Likert scale. From this study it was found that the parcel locker system was still not effectively used because the level of customer satisfaction was still below the level of customer expectations in each region in Jabodetabek .