

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
CUSTOMER PT NUSANTARA CARD SEMESTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

**Erni Kristiani Saruksuk
160910486**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
CUSTOMER PT NUSANTARA CARD SEMESTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh

Erni Kristiani Saruksuk

160910486

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Erni Kristiani Saruksuk
NPM : 160910486
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “ Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan
Customer PT Nusantara Card Semesta Batam”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat saya pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digunakan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Januari 2023



Erni Kristiani Saruksuk
160910486

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER PT NUSANTARA CARD SEMESTA BATAM

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Erni Kristiani Saruksuk
160910486**

**Telah disetujui oleh dosen Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 26 Januari 2023



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ASTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana. Ketepatan waktu dan kualitas layanan PT. Nusantara Card Semesta Batam berpengaruh terhadap kepuasan *customer*. Penelitian ini menggunakan strategi penelitian deskriptif yang memadukan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Metode pengumpulan data adalah dengan memberikan kuesioner kepada 100 partisipan. Temuan mengungkapkan bahwa 0,650, atau 65,0%, adalah nilai R-kuadrat. Menurut temuan ini, kepuasan *customer* 65,0% dipengaruhi oleh kualitas layanan dan ketepatan waktu, dengan 0,35 dan 35,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui. Uji t-temuan Tingkat signifikansi untuk kualitas layanan adalah 0,000 0,05, dan t hitung adalah 3,408 >. t tabel 1,984, menunjukkan pengaruh yang kuat dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan *customer*. Tingkat signifikansi variabel recency adalah 0,00, dan t hitungnya adalah 4,258 atau lebih. t tabel 1,984, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang substansial antara variabel recency dengan kepuasan *customer*. Berdasarkan Tabel 3.09, unsur pelayanan prima dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. f Menurut Tabel 3.09, unsur-unsur pelayanan prima serta ketepatan waktu memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan *customer*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Kepuasan *Customer*.

ABSTRACT

The aim of this research is to ascertain how.. Timeliness and service quality of PT. Nusantara Card Semesta Batam affect customer satisfaction. This study uses a descriptive research strategy that combines a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The data collection method is to give a questionnaire to 100 participants. The findings reveal that 0.650, or 65.0%, is the R-squared value. According to these findings, customer satisfaction is 65.0% influenced by service quality and timeliness, with 0.35 and 35.0% being influenced by other unknown factors. T-test findings The significance level for service quality is 0.000 ± 0.05 , and t count is $3.408 > t$ table 1.984, shows the strong influence of service quality variables on customer satisfaction. The significance level of the recency variable is 0.00, and the t count is 4.258 or more. t table 1.984, shows that there is a substantial relationship between the recency variable and customer satisfaction. Based on Table 3.09, the elements of excellent service and timeliness have a significant effect on client satisfaction. f According to Table 3.09, the elements of excellent service and timeliness have a major influence on customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Timeliness and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipersembahkan, dan penulis memohon kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Penulis dapat menghasilkan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program bintang pertama (S1) pada program studi manajemen di Universitas Putera Batam, karena kasih dan karunia-Nya.

Skripsi ini masih jauh dari ideal, sepengetahuan penulis. Penulis menerima saran kapan saja. Terlepas dari segala kendala, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak, karya ini tidak akan terselesaikan. Sebagai rasa terima kasih untuk ini, penulis mengatakan:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. sebagai Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. menjadi Dekan di Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. sbgai Ketua Program Studi Manajemen di Unversitas Putera Batam
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. menjadi pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam yang telah meluangkan waktu, pemikiran, arahan dan nasehat kepada penulis.
5. Bapak Dr. Wasiman, S.E., M.M menjadi pembimbing akademik pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam yang telah meluangkan waktu, pemikiran, arahan dan nasehat kepada penulis
6. Kepada kedua orang tua saya yang berbakti, ayah dan ibu, yang terus mendoakan penulis dan memberikan dukungan serta inspirasi untuk tidak mudah menyerah, saya ingin mengucapkan terima kasih atas kasih sayang

dan pendidikan yang sangat membantu yang telah Anda berikan untuk saya peroleh. gelar sarjana saya.

7. Kepada sahabat penulis Rizky Ambiyu dan Everalitha Sitingak yang berjuang bersama mencari informasi untuk masa depan, semoga kita semua berhasil di dunia kerja sebagai lulusan terbaik.
8. Bapak Christian Sirait yang membawahi cabang PT Nusantara Card Semesta Batam.
9. Mahasiswa manajemen yang sedang melalui perjuangan yang sama dengan teman dan kenalan penulis.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan penulis dengan melimpahkan kesehatan dan rahmat-Nya kepada kita semua.

Batam, 26 Januari 2023



Erni Kristiani Saruksuk

160910486



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	iii
HALAMAN JUDUL	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ASTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Ketepatan Waktu Pengiriman	12
2.1.3 Kepuasan <i>Customer</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan <i>Customer</i>	21

2.3.2	Hubungan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan <i>Customer</i>	22
2.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan <i>customer</i>	22
2.4	Hipotesis.....	23
	BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Sifat Penelitian	26
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	26
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	26
3.3.2	Periode Penelitian.....	26
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	27
3.5	Sumber Data	29
3.6	Metode Pengambilan Data	31
3.7	Definisi Operaional Variabel Penelitian.....	31
3.8	Metode Analisis Data	34
3.8.1	Analisis Deskriptif	34
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	35
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.9	Uji Hipotesis.....	41
3.9.1	Uji t.....	42
3.9.2	Uji F	42
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1	Visi Misi Objek Penelitian.....	43
4.1.2	Prodak Industri	44
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.2.1	Deskripsi Berdasar pada Jenis Kelamin.....	44
4.2.2	Data Responden Berdasar pada Usia	45
4.2.3	Data Responden Berdasar pada Status	46

4.2.4	Data Responden Berdasar pada Pendidikan Terakhir.....	46
4.2.5	Data Responden Berdasar pada Perkerjaan.....	47
4.2.6	Data Responden Berdasar pada Jumlah Pemakaian.....	47
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	48
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	48
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Ketepatan Waktu (X_2)	50
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan <i>Customer</i> (Y).....	50
4.4	Analisis Data	52
4.4.1	Hasil Uji Kualitas Data	52
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.4.3	Hasil Uji Pengaruh	59
4.5	Hasil Uji Hipotesis	61
4.5.1	Hasil Uji t.....	61
4.5.2	Hasil Uji F.....	63
4.6	Pembahasan.....	64
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	66
4.7.1	Implikasi Teoritis	66
4.7.2	Implikasi Praktis	67
	BAB V.....	68
	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Logo PT.Nusantara Card Semesta.....	43
Gambar 4. 2 Histogram	56
Gambar 4. 3 Diagram Normal P-P Plot	56
Gambar 4. 4 Uji Heterokedasitas Y	56
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Y 2021	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data pencapaian jumlah barang (<i>Quantity</i>).....	4
Tabel 1. 2 Data <i>Service level Agreement</i> (Ketepatan waktu pengiriman)	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Kegiatan penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3. 4 Range Validitas.....	36
Tabel 4. 1 Responden Berdasar pada Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Responden Berdasar pada Usia	45
Tabel 4. 3 Responden Berdasar pada Status	46
Tabel 4. 4 Responden Berdasar pada Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 5 Responden Berdasar pada Perkerjaan	47
Tabel 4. 6 Responden Berdasar pada Jumlah Pemakaian.....	47
Tabel 4. 7 Rentan Skala	48
Tabel 4. 8 Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)	49
Tabel 4. 9 Skor Kuesioner Ketepatan Waktu (X_2)	50
Tabel 4. 10 Skor kepuasan <i>customer</i> (Y).....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Ketepatan waktu (X_2)	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan <i>Customer</i> (Y).....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser	58
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji t	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Populasi.....	28
Rumus 3. 2 Rentang Skala	35
Rumus 3. 3 <i>Pearson barangmomen</i>	36
Rumus 3. 4 <i>Alpha cronbranch's</i>	37
Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3. 6 Rumus F hitung.....	43