

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN  
WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI LION  
PARCEL DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Tania**

**170910090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN  
WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI LION  
PARCEL DI BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Tania**

**170910090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Tania  
NPM : 170910090  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU  
PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
EKSPEDISI LION PARCEL DI BATAM”**

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan 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, 22 Januari 2021



**Tania**

**170910090**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN  
WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI LION  
PARCEL DI BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Tania**

**170910090**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 22 Januari 2021**



**Raymond, S.E., M.Sc.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Perkembangan kebutuhan jasa pengiriman produk sebagai suatu fasilitas yang diperlukan, bahkan dijamin serba modern banyak masyarakat-masyarakat membuka usaha online dengan itu yang sama mengirimkan produk dari satu wilayah ke wilayah yang berbeda. Tujuan penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) dan Fasilitas (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Metode uji pengaruh yang digunakan adalah metode analisis statistik terdiri dari uji regresi linear berganda yaitu analisis determinasi, pengujian signifikan hipotesis yang berdiri dari uji T dan uji F. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi tersebut sebesar 0,023 lebih kecil < dari 0,05 dan nilai T hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 2,315 lebih besar > dari T tabel sebesar 1,984. (2) variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi tersebut sebesar 0,034 lebih kecil < dari 0,05 dan nilai T hitung untuk variabel ketepatan waktu pengiriman adalah sebesar 2,149 lebih besar > dari T tabel sebesar 1,984. (3) variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi tersebut sebesar 0,000 lebih kecil < dari 0,05 dan nilai T hitung untuk variabel fasilitas adalah sebesar 5,193 lebih besar > dari T tabel sebesar 1,984. (4) variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi tersebut sebesar 0,000 lebih kecil < dari 0,05 dan nilai F hitung untuk variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas adalah sebesar 171,810 lebih besar > dari F tabel sebesar 2,70.

**Kata kunci:** Fasilitas; Kepuasan; Pengiriman; Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*The development of needs for product shipment services as a necessary facility, in this modern era many people open online businesses by shipping products from one place to another. The purposes of this study are (1) to find out the influence of service quality, delivery speed, and facilities simultaneously on costumers satisfaction of Lion Parcel expedition in Batam. The variables in this study are Service Quality (X1), delivery Speed (X2), and Facilities (X3) to Costumer's Satisfaction (Y). The method used to study the influence is the statistical analysis method that consist multiple linear regression analysis i.e. determination analysis, significant hypothesis testing consisting the T test and F test. According to the analysis it concludes (1) The service quality variable has a significant influence on costumer's satisfaction because the significance value is 0,023 less than 0,05 and the T value for service quality variable is 2,315 greater than T table of 1,984. (2) The delivery speed variable has a significant influence on costumer's satisfaction because the significance value is 0,034 less than 0,05 and the T value for the delivery speed variable is 2,149 greater than T table of 1,984. (3) The facilities variable has a significant influence on costumer's satisfaction because the significance value is 0,000 less than 0,05 and the T value for the facilities variable is 5,193 greater than T table of 1,984. (4) Service quality variable, delivery speed variable, and facilities variable, simultaneously have a significant influence on costumer's satisfaction because the significance value is 0,000 less than 0,05 and the F value for costumer's satisfaction variables, delivery speed and facilities is 171,810 greater than the F table of 2,70.*

**Keywords:** *Delivery; Facilities; Satisfaction; Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak Darwin selaku pimpinan Lion Parcel Bahari Squad yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian;
7. Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberi semangat kepada penulis untuk mengerjakan skripsi dari awal hingga selesai;
8. Jana Mila selaku sahabat dari awal perkuliahan hingga semester akhir ini yang selalu membantu, dan saling mendukung satu sama lain;
9. Evlin selaku teman yang selalu memberi panduan, dukungan dan doa kepada penulis hingga skripsi selesai;
10. Teman-teman se-angkatan penulis yang saling menyemangati dalam pengerjaan skripsi.

Semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik serta mendapatkan kasih karunia Tuhan dan semoga dapat membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat berlimpah, Amin.

Batam, 22 Januari 2021



Tania

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2. Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Kajian Teori .....	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.2. Kriteria Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1.3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1.4. Indikator kualitas pelayanan .....	15
2.1.2. Ketepatan Waktu Pengiriman .....	15
2.1.2.1. Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman .....	15
2.1.2.2. Faktor-faktor Ketepatan Waktu .....	17
2.1.2.3. Dimensi Ketepatan Waktu .....	17
2.1.2.4. Indikator Ketepatan Waktu .....	17
2.1.3. Fasilitas .....	17
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas .....	17
2.1.3.2. Hal-hal Dalam fasilitas Jasa .....	18
2.1.3.3. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas Jasa .....	19
2.1.3.4. Indikator Fasilitas .....	19
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.4.2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.4.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	25



2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.2. Hubungan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan .	25
2.3.3. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.4. Hubungan Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pelanggan. ....	26
2.4. Kerangka Pemikiran .....	26
2.5. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Desain Penelitian .....	29
3.2. Operasional Variabel .....	29
3.2.1. Variabel Independen.....	29
3.2.2. Variabel Dependen .....	30
3.3. Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1. Populasi .....	31
3.3.2. Sampel .....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4.1. Kuesioner.....	32
3.5. Metode Analisis data .....	33
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	33
3.5.2. Uji Kualitas Data .....	35
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	35
3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....	35
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3.1. Uji Normalitas Data .....	36
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas dengan Korelasi Parsial .....	36
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.5.4. Uji Pengaruh .....	37
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.5.4.2. Analisis Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	37
3.5.4.3. Uji T .....	38
3.5.4.4. Uji F .....	39
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	39
3.6.2. Jadwal Penelitian .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	40
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden .....	40
4.1.1.1. Profil Responden.....	40
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Saudara Pernah Menggunakan Jasa Lion Parcel.....	40
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
4.1.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Berapa Kali Pengiriman .....	42
4.2. Hasil Penelitian .....	43

4.2.1. Analisis Deskriptif .....	43
4.2.1.1. Karakteristik Variabel .....	43
4.2.1.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
4.2.1.3. Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman.....	45
4.2.1.4. Variabel Fasilitas (X3) .....	45
4.2.1.5. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	46
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data .....	47
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas.....	48
4.2.2.1.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
4.2.2.1.2. Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2).....	49
4.2.2.1.3. Uji Validitas Fasilitas (X3) .....	49
4.2.2.1.4. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	50
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data .....	51
4.2.2.2.1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.2.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) .....	52
4.2.2.2.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X3) .....	53
4.2.2.2.4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas .....	54
4.2.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
4.2.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.2.4. Hasil Pengaruh .....	58
4.2.4.1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
4.2.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis .....	60
4.2.5.1. Hasil Uji T.....	60
4.2.5.2. Hasil Uji F .....	62
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
4.3.2. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan...	63
4.3.3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Grafik data pencapaian jumlah paket (KG) .....	7
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	27
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas Kurva Histogram.....	55
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Grafik P-P plot.....	55

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data pencapaian jumlah paket (KG) dari September 2019 sampai dengan September 2020 .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Pendahuluan .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel Penelitian .....	30
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	33
<b>Tabel 3.3</b> Kriteria Analisis Deskriptif .....	34
<b>Tabel 3.4</b> Jadwal Penelitian .....	39
<b>Tabel 4.1</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Apakah Saudara Pernah Menggunakan Jasa Lion Parcel.....	40
<b>Tabel 4.2</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
<b>Tabel 4.3</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....	41
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	42
<b>Tabel 4.5</b> Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman .....	43
<b>Tabel 4.6</b> Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	44
<b>Tabel 4.7</b> Indikator Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2).....	45
<b>Tabel 4.8</b> Indikator Variabel Fasilitas (X3).....	46
<b>Tabel 4.9</b> Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	48
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman.....	49
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	50
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	50
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	51
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) .....	52
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X3) .....	53
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	56
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji T .....	61
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji F .....	62

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Lemeshow.....	31
<b>Rumus 3.2</b> Rumus Rentang Skala.....	34
<b>Rumus 3.3</b> Rumus Uji T.....	38
<b>Rumus 3.4.</b> Rumus Uji F.....	39