

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. SURYA
NUSANTARA**

SKRIPSI



Oleh:
Muliyana
NIM. 18401006

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN, DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. SURYA
NUSANTARA**

SKRIPSI

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi
Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Logistik untuk mencapai gelar Sarjana
Terapan Teknik (S.Tr.T.)



Oleh:
Muliyana
NIM. 18401006

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL
2022**

“Orang yang hebat adalah orang
yang memiliki kemampuan
menyembunyikan kesusahan,
sehingga orang lain mengira
bahwa ia selalu senang.”
(Imam Syafi’i)

“Allah tidak membebani
seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya.”(Q.S Al
Baqarah 286)

“Tujuan kita adalah
bahagia, jadi lakukanlah
hal yang
membahagiakan.”(Panji
Ramdana)

“Kamu itu sebenarnya
kuat, cuman kamunya aja
yang gak percaya.”
(Dearest Azzahra)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muiyana

NIM : 18401006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. SURYA NUSANTARA.”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Berau, 9 Agustus 2022

menyatakan,



Muiyana

NIM. 18401006

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang adanya persaingan bisnis di Indonesia yang terus meningkat diberbagai sektor industri. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan harus mengetahui apa keinginan dan kebutuhan dari konsumen untuk mendorong terciptanya kepuasan atas jasa yang ditawarkan. Penelitian dilakukan secara empiris dengan tujuan menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara yang merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang ada di Kabupaten Berau.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan model analisis regresi linier berganda menggunakan data primer yaitu kuesioner yang disebarakan kepada konsumen CV. Surya Nusantara yang ada di Tanjung Redeb dan Sambaliung. Adapun sampel pada penelitian diambil melalui pendekatan metode teknik sampling *Non Probability Sampling* metode sampling jenuh berjumlah 30 responden dengan kriteria pengguna jasa CV. Surya Nusantara lebih dari 2 kali. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji f, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai thitung > ttabel atau $2.410 > 2.056$ dan nilai signifikan $0,023 < 0,05$. (2) Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai thitung > ttabel atau $2.971 > 2.056$ dan nilai signifikan $0,006 < 0,05$. (3) Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai t hitung > t tabel yaitu $(-2.210) > 2.056$ dan nilai signifikan $0.036 < 0.05$. (4) Hasil Uji F menunjukkan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai fhitung > ftabel atau $11.305 > 2,98$ dan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari level of signifikan $0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kepuasan konsumen

ABSTRACT

This research is based on the background of business competition in Indonesia which continues to increase in various industrial sectors. To face competition, companies must know what the wants and needs of consumers are to encourage satisfaction with the services offered. The research was conducted empirically with the aim of testing the effect of service quality variables, corporate image, and delivery time on customer satisfaction CV. Surya Nusantara which is one of the providers of goods delivery services in Berau Regency.

The method used in this research is descriptive quantitative method with multiple linear regression analysis model using primary data, namely questionnaires distributed to CV consumers. Surya Nusantara in Tanjung Redeb and Sambaliung. The sample in the study was taken through a sampling technique approach of Non Probability Sampling saturated sampling method totaling 30 respondents with the criteria of CV service users. Surya Nusantara more than 2 times. The instrument testing technique in this study uses validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, f-tests, t-tests, and the coefficient of determination (R^2).

The results showed that (1) service quality had a significant effect on customer satisfaction because the value of $t_{count} > t_{table}$ or $2.410 > 2.056$ and a significant value of $0.023 < 0.05$. (2) Company image has a significant effect on consumer satisfaction because the value of $t_{count} > t_{table}$ or $2,971 > 2.056$ and a significance value of $0.006 < 0.05$. (3) Timeliness of delivery has a significant effect on customer satisfaction because the value of $t_{count} > t_{table}$ is $(-2.210) > 2.056$ and a significant value of $0.036 < 0.05$. (4) The results of the F test show that service quality, company image, and timeliness of delivery together have a significant effect on customer satisfaction because the value of $f_{count} > f_{table}$ or $11.305 > 2.98$ and a significant value of 0.000 is smaller than the level of significance of 0.05.

Keywords: *Service Quality, Corporate Image, On Time Delivery and Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sebab atas segala rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, telah memberikan peneliti kesempatan dalam penyusunan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Surya Nusantara Berau, Kalimantan Timur”. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.Tr.T) di Program Studi Teknologi Rekayasa Logistik, Politeknik Sinar Mas Berau Coal.

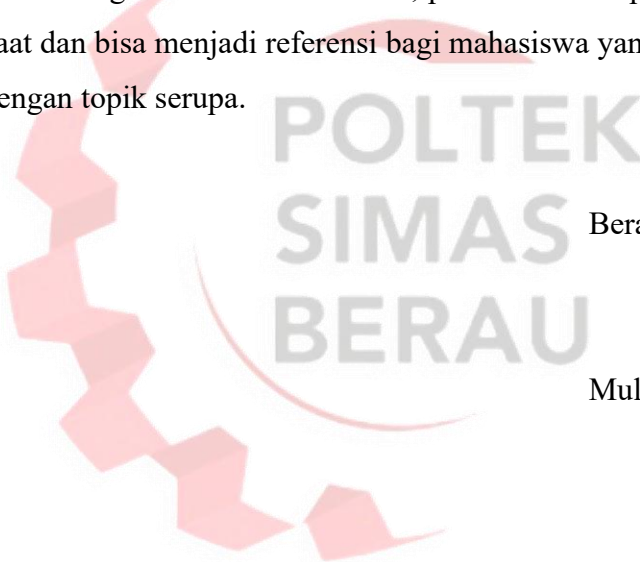
Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan tugas akhir yang telah memberikan dukungan, baik itu berupa bantuan doa, moral, bimbingan dan beragam pengalaman sehingga proposal tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini di tujukan kepada:

1. Orang Tua yang telah mendoakan dan memberi dukungan semangat selama proses penulisan skripsi berlangsung.
2. Bapak Kris Adi Nugraha, S.Mn.,M.M., CSCA., CPLM selaku Direktur Politeknik Sinar Mas Berau Coal
3. Ibu Dewi Safitriani, S.T.,M.Si selaku Kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Logistik dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Renal Fajri, S.T selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir.
5. Bapak Hengky Indrayono selaku Manajer Alat CV. Surya Nusantara yang telah memberikan izin dan masukan selama kegiatan Praktek Kerja Industri.
6. Para Karyawan dan Staf Administrasi CV. Surya Nusantara yang telah membantu dan memberikan pengalaman selama kegiatan prakerin berlangsung.
7. Teman seperjuangan dalam kegiatan prakerin dan penyusunan skripsi, Fenditiyana Clara Febrianti, Feriza Ayu Wardani, dan Athoullah Nailul

Arzaq yang selalu mensupport dan memberi bantuan hingga penyusunan tugas akhir ini selesai.

8. Teman-teman mahasiswa D-IV Teknologi Rekayasa Logistik Tahun Angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Dengan sepenuh hati, susunan tugas akhir ini telah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini. Selain itu, peneliti berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan bisa menjadi referensi bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian dengan topik serupa.



POLTEK
SIMAS
BERAU

Berau, Juli 2022

Muliyana

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR MOTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	xv
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kegiatan Umum Perusahaan	5
2.2. Kepuasan Konsumen.....	5
2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen	5
2.2.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	6
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	6

2.2.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	7
2.3. Kualitas Pelayanan	8
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.4. Citra Perusahaan	10
2.4.1. Definisi Citra Perusahaan	10
2.4.2. Dimensi Citra Perusahaan	10
2.5. Ketepatan Waktu Pengiriman.....	11
2.5.1. Definisi Ketepatan Waktu.....	11
2.5.2. Faktor-Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman.....	11
2.5.3. Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman	11
2.6. <i>Software SPSS (Statistical Product for the Service Solutions) for Windows</i>	11
2.7. Penelitian Terdahulu.....	12
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	15
2.9. Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.3. Sumber Data	17
3.3.1. Data Primer	17
3.3.2. Data Sekunder.....	17
3.4. Metode Pengumpulan Data	17
3.5. Populasi dan Sampel.....	18
3.5.1. Populasi.....	18
3.5.2. Sampel	19
3.6. Variabel - Variabel Penelitian	21
3.7. Definisi Operasional Variabel	21
3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.8.1. Teknik Pengolahan Data.....	23
3.8.2. Analisis Data.....	24
3.9. Diagram Alir Penelitian.....	26
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.2. Visi dan Misi	28
4.3. Struktur Organisasi.....	29
4.4. Pilot Test.....	30
4.5. Penyajian Data (Hasil Penelitian).....	32
4.5.1. Uji Instrumen Penelitian	32
4.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	36
4.5.3. Uji Regresi Linear Berganda	39
4.5.4. Uji Hipotesis	41
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	44
4.3.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen	45
4.3.3. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen	47
4.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
BAB V KESIMPULAN.....	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54
BIODATA PENULIS.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 CV. Surya Nusantara.....	28
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi CV. Surya Nusantara.....	29
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Skala Likert	18
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 4. 1 Tabel Pilot Test	31
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pilot Test	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Pilot Test	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X2)	33
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	35
Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Uji F (Simultan)	41
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Uji T (Parsial)	42
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Uji R Square	43
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Hasil Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Hasil Pengujian Variabel Citra Perusahaan	46
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Hasil Pengujian Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Pilot Test dan Hasil Penelitian	54
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner Pilot Test	58
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel X1	59
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel X2	59
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel X3	60
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Validitas Variabel Y	60
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel X1.....	61
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel X2.....	61
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel X3.....	62
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Pilot Test Uji Reliabilitas Variabel Y.....	62
Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel X1.....	64
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel X2.....	65
Lampiran 14 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel X3.....	66
Lampiran 15 Hasil Output SPSS Uji Validitas Variabel Y.....	66
Lampiran 16 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel X1	67
Lampiran 17 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel X2.....	67
Lampiran 18 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel X3	67
Lampiran 19 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Y.....	67
Lampiran 20 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	68
Lampiran 21 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas	68
Lampiran 22 Hasil SPSS Uji Heteroskedasitas	69
Lampiran 23 Hasil SPSS Uji Analisis Regresi Berganda	69
Lampiran 24 Hasil SPSS Uji F (Simultan)	69
Lampiran 25 Hasil SPSS Uji T (Parsial).....	70
Lampiran 26 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi.....	70
Lampiran 27 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Toko Berkah Jaya.....	70
Lampiran 28 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Toko AL Petshop	71
Lampiran 29 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Kios Fajar	72

Lampiran 30 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Kios Muji	73
Lampiran 31 Dokumentasi Kegiatan Penelitian Pada Kios Wisnu.....	73
Lampiran 32 Dokumentasi Kegiatan Pilot Test Penelitian	74
Lampiran 33 R Tabel	76
Lampiran 34 T Tabel.....	77
Lampiran 35 F Tabel.....	78
Lampiran 36 Kuesioner Hasil Penelitian	79

