

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

Erni Kristiani Saruksuk<sup>1</sup>, Nora Pitri Nainggolan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam  
e-mail: [pb160910486@upbatam.ac.id](mailto:pb160910486@upbatam.ac.id)

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of service quality and punctuality on customer satisfaction of PT. Nusantara Card Semesta Batam. The research methods used in this research are descriptive research methods with quantitative approaches and use multiple linear regression analysis. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. The results showed an R Square value of 0.650 or 65.0%. From these results it is known that the quality of service and punctuality affect customer satisfaction by 65.0% and the remaining 0.35 or 35.0% is influenced by other variables that are not analyzed. The results on the test t. service quality has a significance value of  $0.000 < 0.05$  and  $t$  calculated  $3,408 > t$  table  $1.984$  means that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction. The timekeeping variable has a significance value of  $0.00 < 0.05$  and  $t$  calculates  $4,258 > t$  table  $1.984$  which means that the timekeeping variable has a significant effect on customer satisfaction.  $> f$  table  $3.09$  means that the variables of service quality and punctuality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.  $> f$  table  $3.09$  means that service quality and punctuality variables simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.*

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

---

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman dan teknologi yang terjadi di Indonesia dan penjualan online semakin meningkat, pengiriman barang menjadi sering dilakukan atau hal ini merupakan salah satu kegemaran masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Batam. Pengiriman barang sering dilakukan karena praktis dan cepat, jika

Bertepatan meningkatnya belanja online kemauan pelanggan supaya barangnya segera datang semakin melonjak (Anwar& Lestariningsih, 2017: 2), jadi pihak industri wajib mencermati ketepatan waktu pengiriman paket. Pelanggan ialah satu dari beberapa kunci dalam menggapai

sebelumnya masyarakat melakukan penjualan atau pembelian secara langsung namun secara perlahan mulai berganti ke penjualan online dan pembelian online hal ini menyebabkan tingginya frekuensi pengiriman barang dan pengiriman-pengiriman lainnya (Attamimi, 2016:27).

keberhasilan sebab pelanggan selaku pengguna dari sesuatu produk ataupun jasa yang ditawarkan.

Oleh Sebab itu produsen hendak berupaya membagikan yang terbaik kepada pelanggan tercantum dalam perihal pelayanan. Buat penuhi kebutuhan pelanggan, produsen

diharapkan mengenali harapan pelanggan. yang wajib dicermati oleh industri ialah mutu produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, serta kemudahan. Sebaliknya aspek yang lain yang menghadirkan kepuasan pelanggan yakni: pelayanan dengan nilai tambah, bentuk produk ataupun jasa, serta aspek- aspek tertentu dari bisnis

Perihal ini mendesak bisnis jasa pengiriman benda buat mencari metode yang mendatangkan keuntungan dengan metode mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Secara umum, ketepatan waktu pengiriman ekspedisi wajib diamati, karena hal ini merupakan hal yang terpenting untuk perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi. Ketepatan waktu pengiriman dan keluhan keterlambatan transportasi menjadi faktornya, sangat dipengaruhi

PT Nusantara Card Semesta ialah jasa pengiriman paket serta dokumen yang sudah ada semenjak tahun 1994. Dengan konsep "*The Best For Express*" PT Nusantara Card Semesta berkomitmen buat menanggapi keinginan lewat mutu serta tepat layanan untuk pelanggan. PT Nusantara Card Semesta merupakan suatu industri yang senantiasa mengembangkan diri serta melakukan pembaharuan kepada pelanggan.

PT.Nusantara Card Semesta muncul serta jadi pemecahan keinginan pelanggan dengan kualitas layanan terbaik. Pemecahan kreatif, pengiriman kilat, nyaman serta akurat, dapat tracking online, ialah modal utama PT. Nusantara

Dalam operasionalnya banyak permasalahan yang ditemukan PT Nusantara Card Semesta yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tidak baik atau belum maksimal yang

yang berkaitan. Keunggulan buat memenangkan persaingan dalam jasa persaingan wajib dapat membagikan mutu layanan yang prima, supaya sanggup berlomba sama jasa pengiriman lain. Tiap jasa pengiriman, pelayanan ialah kedudukan berarti buat penuhi kepuasan pelanggan (Attamimi, 2016: 29).

oleh jenis transportasi (darat, laut dan udara). Tentunya ketiga hal tersebut (darat, laut dan udara) bakal mempengaruhi waktu pengiriman barang sampai di tempat pelanggan ataupun perlindungan paket. Jikalau saat mengirimkan paket melewati waktu lama diterima oleh penerima ataupun bahkan terjadi kecacatan ataupun hilangnya paket, pasti bakal berpengaruh kepada harapan penerima terhadap perusahaan (Sakti & Mahfudz, 2018:3). PT. Nusantara Card Semesta selaku penyedia jasa sistematis kurir ekspres. lebarnya cabang hingga 123 kantor serta lebih dari 500 rekan kerja di segala Indonesia, mewajibkan PT.Nusantara Card Semesta senantiasa memprioritaskan perubahan supaya menjadi terbaik saat memberi servis kepada *customer*. Lewat sistem API (*Application Programming Interface*) yang dipunyai, kebutuhan *reporting customer* hendak terpenuhi menurut *real time*. Pasti bersama sokongan sumber energi manusia (kurir) yang sudah difasilitasi fitur android hingga paparan kesuksesan pengiriman bisa dikenal secara terus-menerus.

mengakibatkan barang yang diterima oleh *customer* melebihi estimasi yang telah ditentukan.

**Tabel 1.2** Data pencapaian jumlah barang (*Quantity*) tahun 2019 sampai dengan tahun 2021

| NO    | TAHUN | JUMLAH        |
|-------|-------|---------------|
| 1     | 2019  | 593.186 pcs   |
| 2     | 2020  | 440.157 pcs   |
| 3     | 2021  | 293.053 pcs   |
| TOTAL |       | 1.326.396 pcs |

(Sumber: PT Nusantara Card Semesta Batam)

Berdasarkan pada data diatas dapat disimpulkan pada tahun 2019 banyak perusahaan yang menjadi customer PT. Nusantara Card Semesta khususnya Perbankan, yang pengirimannya berupa city kurir (rekening Koran, billing dan lain-lain) sekitar 593.186 pcs dan untuk tahun 2020 dan tahun 2021 mengalami penurunan disebabkan sebagian dari customer beralih ke perusahaan ekspedisi lain karena persaingan harga

Bersumber pada latarbelakang ini hingga penulis tertarik mengangkat judul "Pengaruh mutu pelayanan serta ketepatan waktu terhadap kepuasan customer PT. Nusantara Card Semesta Batam". Bersumber pada permasalahan diatas, hingga tujuan dari riset ini yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan customer di PT. Nusantara Card Semesta Batam.

## KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan bermutu ataupun memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan serta harapan warga. Mutu pelayanan ialah kriteria atas layanan terbaik dibagikan oleh penyedia pelayanan, baik perorangan, organisasi ataupun lembaga berlandaskan keinginan pengguna layanan (Rosalia, 2018: 446). Mutu pelayanan ialah keadaan yang tak terduga tergantung keadaan jasa, konsumen ataupun sistem

### 2.2 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu cukup berarti, mengingat akurasi pengirim produk hendak jadi aspek berarti dalam tingkatkan kepuasan pelanggan

1. Ketepatan waktu kedatangan barang yang telah dikirim berlandaskan sjejul yang sudah ditetapkan.

### 2.3 Kepuasan Customer

Bagi (Erpurini, 2019:183) kepuasan pelanggan didefinisikan selaku totalitas perilaku yang ditunjukkan konsumen atas benda serta jasa sehabis mereka

dan terjadi pandemic covid sehingga banyak perusahaan tutup. Ketepatan waktu pengiriman di ekspedisi PT. Nusantara Card Semesta termasuk sangat gampang dari ekspedisi lainnya. Salah satu kelebihan ekspedisi PT Nusantara Card Semesta dibandingkan ekspedisi lain ialah pengiriman yang hanya menghabiskan waktu minimum 1 hari maksimum 3-4 hari.

2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu secara pasial terhadap kepuasan customer di PT. Nusantara Card Semesta Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan terhadap kepuasan customer di PT. Nusantara Card Semesta Batam.

area yang memenuhi keinginan (Hardiyansah, 2018: 49). Penanda mutu pelayanan riset ini berlandaskan pada sudut pemikiran (Tjiptono, 2014: 282) ialah:

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Responsiveness* (Daya tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti langsung)

(Sakti& Mahfudz, 2018: 3). Penanda ketepatan waktu yang tertera pada riset ini ialah bagi (Tania& Raymond, 2017: 2) yakni:

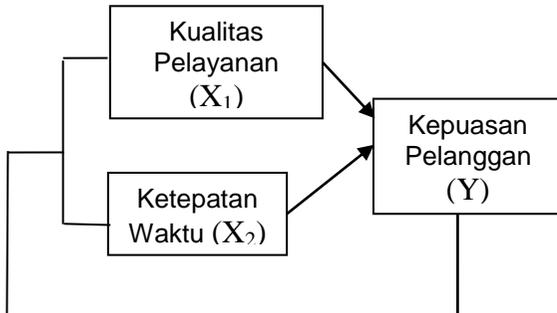
2. Ketepatan waktu pengiriman barang yang bakal dikirim.

mendapatkan serta memakainya" Namun bila realitas cocok dengan keinginan, hingga pelanggan hendak merasa senang. Serta bila realitas

melampaui keinginan, hingga pelanggan bakal merasa senang ataupun bahagia Pelayanan semacam yang diharapkan. Penanda kepuasan pelanggan pada riset ini berlandaskan sudut pandang Panjaitan serta (Yulianti, 2016: 271) yaitu:

1. Konsistensi kualitas pelayanan serta tingkat keinginan.
2. Kepuasan jika dibandingkan dengan yang sama.
3. Tidak memunculkan keluhan.

## 2.4 Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Data penelitian, 2021)

## METODE PENELITIAN

Desain riset merupakan rancangan pengumpulan dan pengukuran serta analisis informasi bersumber pada yang dikumpulkan pernyataan riset. Sebagaimana informasi yang diperlu dikumpulkan serta dianalisis sampai mendapatkan pemecahan dari permasalahan yang menganalisis proyek Menetapkan dimensi ilustrasi dari suatu populasi, periset mengenakan rumus dari Sujarweni dan memperoleh 100 sampel. Sampel yang di pilih dari populasi dianggap dapat mewakili semua populasi. Hasil dari responden yang terkumpul akan uji valititas, reliabilitas, uji asumsi klasik ada tiga bagian: yakni uji normalitas terdiri dari 3 cara

riset (wiley & Sons, 2019:109). riset dicoba di Batam Center Indah. Tepatnya di PT. Nusantara Card Semesta Batam. Populasi dalam riset ini ialah *customer* PT. Nusantara Card Semesta Batam. Pengumpulan Sampel menggunakan *purposive sampling*.

pemeriksaan yaitu histogram, p-plot, *smirnov*, uji multikolinearitas serta heteroskedastisitas. Seterusnya analisis regresi linear berganda dan uji pengaruh memiliki tiga bagian, yakni koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t (parsial) serta uji F (simultan) menggunakan program computer spss versi 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Profil Responden

Dalam riset ini ada bermacam tipe respoden ialah bersumber pada tipe kelamin yang mencolok berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 60 orang (60,0%). Berdasarkan usia yang mencolok berumur 17-24 sejumlah 52 orang (52,0%). Berdasarkan status yang dominannya berstatus kawin sejumlah 74 orang (74.0%) dan berstatus belum

kawin 26 orang (26.0%). Berdasarkan pendidikan yang mencolok berpendidikan pendidikan terakhir SMA sederajat 76 orang (76.0%). Berdasarkan pekerjaan yang mencolok sebagai Karyawan Swasta sebanyak 52 orang (52.0%) dan berdasarkan penggunaan mencolok lebih dari 3 kali sebanyak 82 orang (82.0%).

#### 4.2 Hasil Uji Validitas

Uji validitas berperan memperkirakan valid, tidak valid suatu kuesioner, uji validitas bisa memakai program SPSS 25.

**Tabel 1** Validitas Kualitas pelayanan ( $X_1$ )

| Variabel           | Pernyataan        | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|--------------------|-------------------|----------|---------|------------|
| Kualitas Pelayanan | X <sub>1.1</sub>  | 0.680    | 0,196   | Valid      |
|                    | X <sub>1.2</sub>  | 0.554    |         |            |
|                    | X <sub>1.3</sub>  | 0.686    |         |            |
|                    | X <sub>1.4</sub>  | 0.707    |         |            |
|                    | X <sub>1.5</sub>  | 0.756    |         |            |
|                    | X <sub>1.6</sub>  | 0.745    |         |            |
|                    | X <sub>1.7</sub>  | 0.769    |         |            |
|                    | X <sub>1.8</sub>  | 0.663    |         |            |
|                    | X <sub>1.9</sub>  | 0.609    |         |            |
|                    | X <sub>1.10</sub> | 0.696    |         |            |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu ( $X_2$ )

| Variabel                  | Pernyataan       | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---------------------------|------------------|----------|---------|------------|
| Ketepatan waktu ( $X_2$ ) | X <sub>2.1</sub> | 0,781    | 0,196   | Valid      |
|                           | X <sub>2.2</sub> | 0,863    |         |            |
|                           | X <sub>2.3</sub> | 0,790    |         |            |
|                           | X <sub>2.4</sub> | 0,847    |         |            |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Kepuasan *Customer* (Y)

| Variabel              | Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------|------------|----------|---------|------------|
| Kepuasan Customer (Y) | Y.1        | 0,786    | 0,196   | Valid      |
|                       | Y.2        | 0,775    |         |            |
|                       | Y.3        | 0,831    |         |            |
|                       | Y.4        | 0,817    |         |            |
|                       | Y.5        | 0,771    |         |            |
|                       | Y.6        | 0,764    |         |            |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Keseluruhan pernyataan variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu serta kepuasan *customer* menunjukkan

bahwa perindikator dari variabel r hitung > r tabel maka dinyatakan valid.

#### 4.3 Uji Reliabilitas

Hasil Dari Uji Reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diperhatikan pada tabel 4.4 dibawah yang telah diolah datanya dengan

menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pada waktu perolehan uji *Cronbach's Alpha* setara 0.6 atau lebih, sehingga data yang tertera reliable.

**Tabel 4** Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel                     | Cronbach's alpha | Batas r | Keterangan |
|----|------------------------------|------------------|---------|------------|
| 1  | Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) | 0,873            | 0,6     | Reliabel   |
| 2  | Ketepatan Waktu ( $X_2$ )    | 0,836            |         |            |
| 3  | Kepuasan Customer (Y)        | 0,880            |         |            |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Berlandaskan tabel 4 menunjukkan *cronbach's alpha* Kualitas pelayanan, ketepatan waktu serta kepuasan

*customer* diatas 0.6 maka disimpulkan bahwa setiap variabel tersebut yaitu reliabel.

#### 4.4 Uji Normalitas

Pada normalitas diolah tiga cara yaitu histogram, normlitas p-plot serta *smirnov*.

**Tabel 5** Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov*

|  |                       | Unstandardized Residual |
|--|-----------------------|-------------------------|
| N                                      |                       | 100                     |
| <i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i> | <i>Mean</i>           | .0000000                |
|  | <i>Std. Deviation</i> | 3.08277406              |
| <i>Most Extreme Differences</i>        | <i>Absolute</i>       | .057                    |
|  | <i>Positive</i>       | .057                    |
|  | <i>Negative</i>       | -.045                   |
| <i>Test Statistic</i>                  |                       | .057                    |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>          |                       | .200 <sup>c,d</sup>     |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Boleh diperhatikan berdaskan perolehan signifikansi (*Asymp. Sig.(2-*

*tailed)* > 0.05, yakni senilai 0.200 hingga nilai residualnya disimpulkan normal.

#### 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Pada persamaan regresi tidak diperbolehkan adanya multikolinearitas, maksudnya tak dibenarkan jika mempunyai korelasi kaitan sempurna

ataupun hampir sempurna antar variabel bebas. apabila VIF > 10, maka terjadi gejala multikolinearitas, Jika VIF < 10, tidak terjalin gejala multikolinearitas

**Tabel 6** Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel            | <i>Colinearity Statistics</i> |       |
|---------------------|-------------------------------|-------|
|                     | <i>Tolerance</i>              | VIF   |
| ( <i>Constant</i> ) |                               |       |
| Kualitas Pelayanan  | .300                          | 3.338 |
| Ketepatan waktu     | .300                          | 3.338 |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Berlandaskan tabel di atas boleh diperhatikan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki skor *Tolerance* 0,300 >0,1 serta skor VIF (*Varian Inflation Factor*) 3.338 <10, divariable Ketepatan waktu memiliki skor

*tolerance* 0,300 >0,1 serta skor VIF (*Varian Inflation Factor*) 3,338 <10. Berlandaskan perolehan diatas disimpulkan maka tidak terjadi multikolinearitas antar tiap-tiap variabel independen.

#### 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 7** Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| (Constant)         | 3.216                       | .817       |                           | 3.939  | .000 |
| Kualitas pelayanan | -.044                       | .043       | -.187                     | -1.015 | .313 |
| Ketepatan waktu    | .055                        | .089       | .113                      | .615   | .540 |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Pada uji ini dikatakan baik apabila tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, apabila skor probabilitas ataupun signifikansi > 0,05 tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berlandaskan Tabel di atas skor signifikansi variabel kualitas

pelayanan (X1) ialah 0.313 > 0,05, variabel ketepatan waktu (X2) ialah 0,540 > 0,05. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwasanya pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 8** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)         | 2.905                       | 1.428      |                           | 2.035 | .045 |
| Kualitas Pelayanan | .257                        | .075       | .374                      | 3.408 | .001 |
| Ketepatan Waktu    | .664                        | .156       | .467                      | 4.258 | .000 |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Berlandaskan hasil persamaan regresi linear berganda diatas maka dirumuskan yaitu:

$Y = 2.905 + 0,257(X_1) + 0,664(X_2)$ . Berdasarkan pada uraian persamaan linear berganda di atas dapat buat sebuah kesimpulan yaitu:

1. Nilai konstanta sejumlah 2.905 apabila variabel dependen atau kepuasan Customer (Y) yaitu sebesar 3.826.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) yaitu sebesar 0,257 bernilai positif, maka kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>).

- berpengaruh positif terhadap kepuasan *customer* (Y), apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1%, maka kualitas pelayanan juga akan naik 25,7%.
3. Nilai koefisien regresi variabel ketepatan waktu (X<sub>2</sub>) yaitu sebesar 0,664 bernilai positif, maka ketepatan waktu (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif terhadap kepuasan *customer* apabila pada tiap penambahan 1%, maka kepuasan *customer* (Y) akan naik sebesar 66,4%.

#### 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 9** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

| R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| .806 <sup>a</sup> | .650     | .643              | 3.114                      |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Berlandaskan perolehan bisa dilihat bahwa skor *R Square* ( $R^2$ ) ialah berjumlah 0,650 atau 65.0%. perolehan tersebut dapat dimaknakan kalau persentase sumbangan variabel kualitas

pelayanan serta ketepatan waktu pada versi regresi ialah berjumlah 0,650 atau 65.0%, yang sisanya 0,35 atau 35.0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk pada riset ini.

#### 4.9 Uji Hipotesis

Sekiranya skor signifikan  $> 005$  ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). tetapi,

sekiranya nilai signifikan  $< 0.05$ , disimpulkan bahwasanya variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

**Tabel 10** Hasil Uji t

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)         | 2.905                       | 1.428      |                           | 2.035 | .045 |
| Kualitas Pelayanan | .257                        | .075       | .374                      | 3.408 | .001 |
| Ketepatan Waktu    | .664                        | .156       | .467                      | 4.258 | .000 |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Berlandaskan Tabel di atas disimpulkan bahwa setiap variabel bebas yakni:

1. Skor signifikan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) yakni  $0,001 < 0,05$  serta skor t hitung yakni  $3.408 > t$  tabel 1.984. Berlandaskan uraian dibuat simpulan maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh

Uji F dipergunakan guna mengetahui bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. seandainya skor signifikansi  $> 0,05$ , disimpulkan bahwa secara

secara signifikan terhadap variabel kepuasan *customer*.

2. Skor signifikan variabel ketepatan waktu ( $X_2$ ) yakni  $0,00 < 0,05$  serta skor t hitung yakni  $4.258 > t$  tabel 1.984. Dari uraian tersebut dapat dibuat kesimpulan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan *customer*. bersamaan tidak ada pengaruh signifikan anatar variabel terikat. tetap, jikalau hasil signifikan  $< 0.05$  secara bersamaan diperoleh pengaruh signifikansi terhadap variabel bebas.

**Tabel 11** Hasil Uji F

| Model      | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 1749.714       | 2  | 874.857     | 90.197 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual   | 940.846        | 97 | 9.699       |        |                   |
| Total      | 2690.560       | 99 |             |        |                   |

(Sumber: Hasil Data Penelitian diolah melalui SPSS 25, 2021)

Berlandaskan Tabel di atas bisa dilihat diperoleh skor signifikan berjumlah  $0,000 < 0,05$  dan skor dari F hitung ialah berjumlah  $90.197 > f$  tabel 3,09. Berlandaskan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini

diterima serta dinyatakan berpengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan serta ketepatan waktu secara signifikan terhadap variabel kepuasan *customer*.

#### 4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *customer*  
Melalui pengujian yang telah dilakukan skor t hitung ( $X_1$ ) yaitu  $0,001 < 0,05$  serta skor t hitung  $3.408 > t$  tabel 1.984. Dari uraian tersebut Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan *customer*.
2. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan *customer*  
Melalui uji yang telah dilakukan bahwa Nilai signifikan variabel ketepatan waktu ( $0,00 < 0,05$  serta nilai t hitung  $4.258 > t$  tabel 1.984. Berlandaskan uraian terkandung Variabel ketepatan waktu mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan *customer*.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan *customer*.

Hasil dari hasil uji f yang sudah dilakukan, maka diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai F hitung yaitu sebesar  $90.197 > f$  tabel 3,09. Dari uraian tersebut, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hipotesis ini diterima dan sekaligus dinyatakan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan *customer*. Dapat dilihat bahwasanya nilai *R Square* ( $R^2$ ) yaitu senilai 0,650 atau 65.0%. Hasil tersebut bisa dimaknakan yaitu persentase sumbangan variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pada model regresi yaitu senilai 0,650 atau 65.0%, yang kemudian sisanya 0,35 atau 35.0% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

### SIMPULAN

Dari perolehn riset yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Customer PT.Nusantara Card Semesta

1. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *Customer* ( $Y$ ).
2. Ketepatan Waktu ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *Customer* ( $Y$ ).

Batam“, yang telah dilakukan pada PT.Nusantara Card Semesta Batam, maka penulis menyimpulkan beberapa jawaban berikut:

3. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Ketepatan waktu ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan *Customer* ( $Y$ ).

### **Dsaftar Pustaka**

- Anwar & Lestariningsih. (2017). Ananalisi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi PT.sinar Mas Transindo Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6, 1–18.
- Attamimi, H. & R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen. *Prodi Manajemen*, (2010), 27–39.
- Hardiyansah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Rosalia, K. J. (2018). PASIEN RSU SURYA HUSADHA DI DENPASAR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Sakti & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Of Management*, 7, 3.
- Tania & Raymond. (2017). EKSPEDISI LION PARCEL DI BATAM.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran jasa* (1st ed.).
- Wala. (2019). PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL éL ROYALE BANDUNG, 7(2), 181–188.
- wiley & Sons. (2019). *Metode penelitian untuk Bisnis*. (Halim, Ed.) (6th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

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

ORIGINITY REPORT



PRIMARY SOURCES

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | repository.upbatam.ac.id<br>Internet Source  | 5% |
| 2 | Submitted to Universitas Putera Batam<br>Student Paper   | 5% |
| 3 | ejournal.upbatam.ac.id<br>Internet Source  | 3% |
| 4 | repository.usd.ac.id<br>Internet Source  | 1% |
| 5 | akrabjuara.com<br>Internet Source  | 1% |
| 6 | repository.ar-raniry.ac.id<br>Internet Source  | 1% |
| 7 | repository.radenintan.ac.id<br>Internet Source   | 1% |
| 8 | jurnal.pancabudi.ac.id<br>Internet Source  | 1% |
| 9 | Ni Putu Novia Arista Dewi, Putu Sri Hartati, Gusti Alit Suputra. "Pengaruh Service Quality dan CRM (Customer Relationship Marketing) terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Peraupan, Denpasar Utara", Widya Amrita, 2021<br>Publication | 1% |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 10 | ejournal.undana.ac.id<br>Internet Source | 1% |
| 11 | jurnal.fe.umi.ac.id<br>Internet Source   | 1% |
| 12 | media.neliti.com<br>Internet Source      | 1% |