

**ANALISIS PENGARUH KECEPATAN, AKURASI, DAN
BIAYA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS CV KONITA AGRO PUTRA)**

SKRIPSI

Oleh :

Alam Abdul Salam

202010325055



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh kecepatan, akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus cv konita agro putra)

Nama Mahasiswa : Alam abdul salam

Nomor Pokok : 202010325055

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 juli 2024

Jakarta, 22 juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen pembimbing I

Dosen pembimbing II



Wirawan Widjanarko, SE.Ak., MM., MBA., CMA
NIDN: 0322086605



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M
NIDN: 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kecepatan, akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus cv konita agro putra)

Nama Mahasiswa : Alam abdul salam
Nomor Pokok : 202010325055
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 juli 2024

Jakarta, 22 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Matdio Siahaan, SE, MM
NIDN.0413047002

Sekretaris Tim Penguji : Indah Rizki Maulia, S.Psi, MM
NIDN.0306018201

Penguji : Wirawan Widjanarko, SE.Ak., MM., MBA., CMA
NIDN.0322086605

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh kecepatan , akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus CV Konita Agro Prima)” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan kecurangan pengutipan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Alam Abdul Salam
NPM: 202010325055

ABSTRAK

Alam Abdul Salam 202010325055. Analisis pengaruh kecepatan, akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus CV Konita Agro Putra).

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti, menguji, dan mengkaji pengaruh variabel independen Kecepatan, Akurasi, dan Biaya Pengiriman terhadap variabel dependen Kepuasan pelanggan produk dari CV Konita Agro Putra. Sampel penelitian ini sebesar 110 orang pelanggan yang pernah memakai produk dari CV Konita Agro Putra. Adapun jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner melalui Google Form dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. kemudian hasil data diolah menggunakan aplikasi olah data SPSS 24. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh Kecepatan Pengiriman secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, terdapat pengaruh Akurasi Pengiriman secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, terdapat pengaruh Biaya Pengiriman secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, terdapat pengaruh simultan antara Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pengiriman dan Biaya Pengiriman secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kecepatan, Akurasi, Biaya Pengiriman, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Alam Abdul Salam 202010325055. *Analysis of the influence of speed, accuracy and delivery costs on customer satisfaction (Case study of CV Konita Agro Putra).*

This research aims to research, test and assess the influence of the independent variables Speed, Accuracy and Delivery Costs on the dependent variable customer satisfaction for products from CV Konita Agro Putra. The sample for this research was 110 customers who had used products from CV Konita Agro Putra. This type of research uses a quantitative approach. Data was collected directly from respondents using research instruments in the form of questionnaires via Google Form and purposive sampling techniques. then the data results are processed using the SPSS 24 data processing application. The results of this research prove that there is a significant and positive influence of Delivery Speed on Customer Satisfaction, there is a significant and positive influence of Delivery Accuracy on Customer Satisfaction, there is a significant and positive influence of Delivery Costs on Satisfaction Customers, there is a simultaneous influence between Delivery Speed, Delivery Accuracy and Delivery Costs significantly and positively on Customer Satisfaction.

Keywords: *Speed, Accuracy, Shipping Costs, and Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Analisis pengaruh kecepatan, akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus CV Konita Agro Putra)”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini diberi semangat, dorongan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Wirawan Widjanarko, SE.Ak., MM, MBA, CMA. Dan Bapak Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembuatan proposal ini kepada penulis.
5. Bapak Andrian, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

7. Kepada yang teristimewa orang tua penulis almarhum Bapak Nuryadin dan Ibu Enung Kartika yang telah memberikan banyak ilmu, do'a, semangat serta selalu memberikan dorongan dan motivasi selama proses pembuatan skripsi.
8. Istri saya Nabila Nurhalisa, S.Pd dan anak saya Ibarra Cahaya Januar yang telah memberikan waktunya untuk memotivasi, memberi dorongan, serta senantiasa memberikan saran kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, karunia, rahmat-Nya,serta membalas semua kebaikan dari pihak-pihak yang telah memberikan ilmu, dorongan, motivasi, bimbingan, bantuan serta sarannya kepada penulis.



Jakarta, 19 Juni 2024

Alam Abdul Salam

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.1 Faktor-faktor kepuasan pelanggan.....	11
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Kecepatan Pengiriman.....	12
2.1.2.1 Indikator Kecepatan Pengiriman	13
2.1.3 Akurasi Pengiriman.....	13
2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akurasi Pengiriman.....	14
2.1.2.2 Indikator Akurasi Pengiriman	15
2.1.4 Biaya Pengiriman.....	16
2.1.4.1 Indikator Biaya Pengiriman.....	17
2.2 Telaah Empiris	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Tahapan Penelitian	24
3.3 Model Konseptual Penelitian	25
3.4 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	26
3.5 Waktu dan Objek Penelitian	28
3.5.1 Waktu Penelitian	28
3.5.2 Objek Penelitian.....	28
3.6 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	28
3.6.1 Populasi.....	28
3.6.2 Sampel	29
3.6.3 Teknik Penentuan Jumlah Sampel.....	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Skala Pengukuran	30
3.9 Metode Analisis Data	30
3.10 Uji Outer Model	30
3.10.1 Uji Validitas	31
3.10.2 Uji Reliabilitas	31
3.11 Uji Inner Model.....	32
3.11.1 Koefisien Determinasi (R^2)	32
3.11.2 Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>)	32
3.11.3 <i>Path Coefficients</i>	32
3.12 Uji Hipotesis	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 CV. Konita Agro Putra	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan CV. Konita Agro Putra.....	35
4.2 Struktur Organisasi	36
4.3 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner.....	36
4.3.1 Identifikasi Responden	37
4.4 Uji Instrumen	39

4.4.1	Uji Validitas	39
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	42
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.5.1	Uji Normalitas	43
4.5.2	Uji Multikolinieritas	44
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	45
4.6	Hasil Analisis Regresi	46
4.6.1	Regresi Linear Berganda	46
4.7	Uji Hipotesis Statistik	48
4.7.1	Uji t	48
4.7.2	Uji F	50
4.7.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	50
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.8.1	Pengaruh Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.8.2	Pengaruh Akurasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.8.3	Pengaruh Biaya Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.8.4	Pengaruh Kecepatan Pengiriman, akurasi Pengiriman dan Biaya Pengiriman Terhadap Motivasi Kerja.....	53
BAB V KESIMPULAN.....		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....		58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel telaah empiris	17
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	27
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kecepatan Pengiriman (X1).....	39
Tabel 4. 5 Uji Validitas Akurasi Pengiriman (X2)	40
Tabel 4. 6 Uji Validitas Biaya Pengiriman (X3)	40
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y1).....	41
Tabel 4. 8 Uji Reabilitas	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4. 12 Uji T.....	48
Tabel 4. 13 Uji F.....	50
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Dterminasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Sales Order vs Delivery Order	3
Gambar 1. 2 Perkembangan Indeks Kinerja Logistik Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Data rata-rata realisasi pengiriman CV KAP	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Logo CV Konita Agro Putra.....	35
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4. 3 Model P-Plot	44
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas	45