

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN WAKTU PENGIRIMAN,
TERHADAP KEPUASAN RETAILER
PADA AGEN ANKI INKA**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

ANKI CARUS ARIANDA

NIM: 241.18.06781



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN WAKTU
PENGIRIMAN, TERHADAP KEPUASAN RETAILER PADA
AGEN ANKI INKA**

Oleh:

Nama : Anki Carus Arianda
NIM : 241.18.06781
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Ricky Rizkie, SE, MM

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN WAKTU
PENGIRIMAN, TERHADAP KEPUASAN RETAILER
PADA AGEN ANKI INKA**

Oleh:

Nama : Anki Carus Arianda
NIM : 241.18.06781
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 09 Agustus 2022
Waktu : 15.30 s/d 16.30

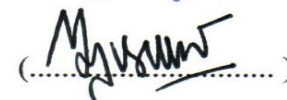
DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

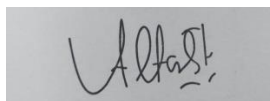
Ketua : Haris Karyadi, S. ST , MM



Anggota I : M. Aziz Winardi N, ST , MM



Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

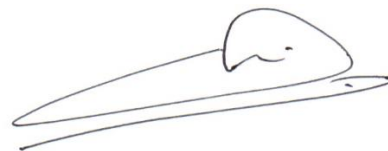
Nama : ANKI CARUS ARIANDA
NIM : 241.18.06781
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3215081012000003
Alamat : Dsn. Tambunsari, Ds. Karyamakmur, RT 009 RW 004, Kec.
Batujaya, Kab. Karawang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Waktu Pengiriman, terhadap Kepuasan Retailer Pada Agen Anki Inka ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2022



ANKI CARUS ARIANDA

ABSTRAK

ANKI CARUS ARIANDA. NIM 241.18.06781. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Waktu Pengiriman, Terhadap Kepuasan Retailer Pada Agen Anki Inka Bekasi, Program Study Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Pertumbuhan persaingan usaha yang semakin ketat membuat banyak perusahaan menghasilkan suatu produk yang sama atau sejenis dengan kualitas yang baik pula, yang mengakibatkan perubahan perilaku konsumen di dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk. Perusahaan mampu bersaing dan bertahan untuk memenangkan persaingan tersebut. Adapun masalah yang di hadapi seperti masih adanya komplain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang di berikan, persepsi harga yang masih mahal menurut konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan waktu pengiriman terhadap kepuasan retailer pada Agen Anki Inka. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian survey dengan model penelitian berupa pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental* sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 30 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil regresi menunjukkan bahwa 81% faktor-faktor kepuasan retailer dapat di jelaskan oleh kualitas pelayanan dan waktu pengiriman sedangkan sisanya 19% dijelaskan dengan faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis t hitung (11.846) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan retailer pada agen Anki Inka dan variabel waktu pengiriman menunjukkan hasil analisis t hitung (2.156) dimana t tabel (1,697) maka secara parsial variabel waktu pengiriman tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ritaler pada Agen Anki Inka . Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa hasil simultan variabel kualitas pelayanan dan Waktu pengiriman secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan retailer dengan hasil analisis yaitu nilai F hitung (70,449) > F tabel (2700), variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan retailer pada Agen Anki Inka dapat dilihat dari nilai *standardized coefficient beta* tertinggi, yaitu nilai dari variabel Kualitas pelayanan sebesar (1,489)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Retailer

ABSTRACT

ANKI CARUS ARIANDA. NIM 241.18.06781. *The Effect of Service Quality, And Delivery Time, On Retailers' Satisfaction At Anki Inka Bekasi Agents, Management Study Program. GICI College of Economic Sciences.*

The growth of increasingly fierce business competition makes many companies produce the same or similar products with good quality, which results in changes in consumer behavior in making decisions to buy a product. The company is able to compete and survive to win the competition. As for the problems faced, such as there are still complaints related to the quality of services provided, the perception of prices that are still expensive according to consumers.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and delivery time on retailer satisfaction at Anki Inka Agents. The type of research used is survey research with a research model in the form of data collection using questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The sample selection is done by accidental sampling. The sample is 30 respondents, using multiple linear regression analysis.

The regression results show that 81% of retailer satisfaction factors can be explained by service quality and delivery time, while the remaining 19% is explained by other factors that were not examined in this study. The results of the t-test show that the service quality variable shows the results of the t-count analysis (11.846) then partially the service quality variable has a positive and significant effect on retailer satisfaction at Anki Inka agents and the delivery time variable shows the results of the t-count analysis (2,156) where t table (1.697) then partially delivery time variable has no positive and significant effect on retailer satisfaction at Anki Inka Agent. While the results of the F test show that the simultaneous results of service quality variables and delivery time simultaneously have a positive and significant effect on retailer satisfaction with the results of the analysis, namely the calculated F value (70,449) > F table (2700), the dominant variable affecting retailer satisfaction at Anki Inka Agent can be seen from the value of the highest standardized coefficient beta, namely the value of the service quality variable of (1,489)

Keywords : Quality of Service, Delivery time, Towards Retailer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat sera salama juga penulis panjatkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhamad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Retailer Pada Agen Anki Inka disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai perusahaan retail seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

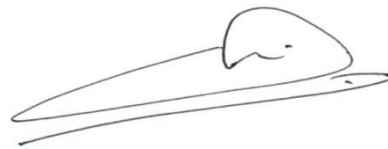
1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof.Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Ibu Altatit Dianawati S.Si, MM selaku ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang berusaha terus untuk memajukan prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Ricky Rizkie, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Rusman dan Ibunda Carsiti serta Adik Inka Putri Carusman dan Kekasih tercinta Fitriani langko yang telah memberikan semangat doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

9. Keluarga Besar Kakek Buyutku Trah Banyumas Yaitu Bpk.Kaswari, Bpk.Tanawi Bpk.Raden Wiradimedja, Ibu Radem Dan Bpk.Nawikarta Biyung Wartem Bpk.Sultopo Purwojati
10. Keluarga Besar Ibu Rusti, Bpk.Kadim Brebes, Bpk Tika (Kim Young)
11. Keluarga Besar Agen Anki Inka yang telah memberikan dukungan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Kepada Teman-Teman, Satu Bimbingan Pejuang Sarjana yang telah memberikan doa dan dukungan selama saya menjalani kuliah, serta selalu memberikan motivasi dan semangat.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempunaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 09 Agustus 2022

Peneliti,



ANKI CARUS ARIANDA

NIM: 241.18.06781

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Waktu pengiriman	13
2.1.3. Kepuasan Retailer	14
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual	20
2.4. Hipotesis	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2. Jenis Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	24
3.5. Definisi Operasional Variabel	26
3.5.1. Variabel Bebas	26
3.5.2. Variabel Terikat	27
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Skala dan angka penafsiran	30
3.6.2. Uji Kualitas data	31
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.4. Persamaan Regresi.....	34

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.2. Karakteristik Responden.....	40
4.1.3. Tanggapan Responden.....	43
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	49
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	55
4.2. Pembahasan	60

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA	64
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis-Jenis Keluhan Konsumen.....	2
Tabel 1.2. Data Keluhan Konsumen Pada.....	3
Tabel 1.3. Data Pembelian Retailer.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	22
Tabel 3.2. Sampel.....	23
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Waktu Pengiriman	45
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Retailer.....	47
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Waktu Pengiriman	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Retailer.....	51
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.11. Hasil Uji F	57
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.13. Hasil Uji t (Uji Parsial)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	40
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	53
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas P-P Plot	53
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	69
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	70
Lampiran 4. Surat Keterangan.....	79
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Akhir.....	80
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	81
Lampiran 7. Tabel t dan F.....	82

