

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN
WAKTU DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA USAHA
DUTA SAUDARA JASA TITIP RUTE
TANJUNGPINANG-NATUNA**

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



Junitasari

2204020062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Junitasari
Nim : 2204020062
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Usaha Duta Saudara Jasa Titip Rute Tanjungpinang Natuna

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Dosen Pembimbing II



Agriend S. Putra, S.E., M.E
NIP. 198906092022031005

Nama	Panitia Penguji Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		3/8 2026
2. <u>Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Penguji I		3/8 2026
3. <u>Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji II		3/8-2026
4. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji III		3/8 26
5. <u>Agriend S. Putra, S.E., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji IV		3/8-26

Tanggal lulus: 4 Agustus 2026

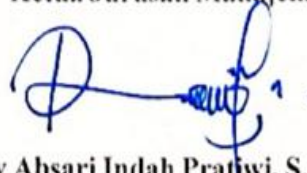
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim



Dr. Myrna Sofni, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen



Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Junitasari
NIM : 2204020062
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu
dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Pelanggan pada Usaha Duta Saudara Jasa Titip
Rute Tanjungpinang - Natuna

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

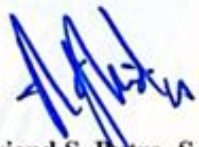
Tanjungpinang, 06 Juli 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I


Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Dosen Pembimbing II


Agriend S. Putra, S.E., M.E
NIP. 198906092022031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junitasari

NIM : 2204020062

Jurusan : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
Usaha Duta Saudara Jasa Titip Rute Tanjungpinang-Natuna

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 22 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



Junitasari
NIM. 2204020062

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Saudara Jasa titip Rute Tanjungpinang-Natuna

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Kiki Wulandari, SE., MM sebagai dosen pembimbing I penulis berterimakasih karena telah memberikan masukan dan sarannya dalam penelitian ini.
5. Bapak Agriend.S Putra, S.E., M.E sebagai dosen pembimbing II penulis berterimakasih telah menjadi sosok pembimbing dengan penuh kesabaran,

ketulusan, dan dedikasi selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Terimakasih kepada kedua orang tua. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus dipanjatkan, bahkan ketika penulis tidak mengetahuinya. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang menjadi jalan agar penulis dapat mengenyam pendidikan hingga hari ini. Terima kasih atas setiap pengorbanan yang mungkin tidak pernah Ayah dan Mama ceritakan, tetapi selalu penulis rasakan. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, Juli 2026
Penulis



Junitasari

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4. Pembatasan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13
1.7. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Kajian Pustaka	15
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.3.2 Karakteristik Kualitas Layanan.....	16
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Ketepatan Waktu.....	20
2.1.2.1 Pengertian Ketepatan Waktu.....	20
2.1.2.2 Indikator Ketepatan Waktu	21
2.1.3 Kepuasan pelanggan.....	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.2 Faktor Kepuasan pelanggan	23
2.1.3.3 Indikator Kepuasan pelanggan.....	23
2.1.4 Loyalitas.....	25
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas.....	25
2.1.4.2 Tahap Membuat Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.4.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.5 Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1. Desain Penelitian.....	43
3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	43
3.3 Metode Penentuan Populasi atau Sampel	45
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	46

3.5. Teknik Analisis	47
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Deskripsi Unit Analisis	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.2 Gambaran Umum Responden	54
4.1.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	55
4.1.3.1 Uji Kualitas Data.....	55
4.1.3.2 Deskripsi Tanggapan Responden.....	58
4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik	73
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.1.5 Uji Hipotesis.....	78
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R Square)	81
4.2 Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Pemesanan Melalui JASA TITIP bulan Jan-Des 2024	9
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.3	Pengujian Validitas Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.4	Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	57
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Ketepatan Waktu.....	63
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.9	Analisa Perhitungan Regresi	77
Tabel 4.10	Uji t.....	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan Dengan F- Test.....	81
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	82

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas dengan Histogram	74
Gambar 4.2	Uji Normalitas dengan Grafik P-P Plot.....	74
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76

