

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. XYZ
DI KOTA MALANG**

TUGAS AKHIR

Oleh:

RAHMAD SYAHRUL SETIAWAN

NIM 2119004



**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL S-1
JULI 2025**

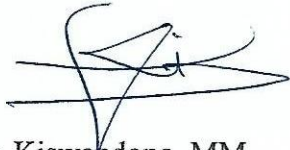
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.XYZ DI
KOTA MALANG

Tugas Akhir yang diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.) Strata-1 (S-1) Bisnis Digital S-1 Institut Teknologi Nasional Malang, yang disusun oleh

Nama : Rahmad Syahrul Setiawan
NIM : 2119004
Program Studi : Bisnis Digital S-1
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

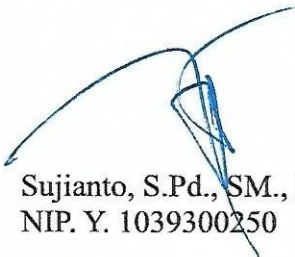
telah disetujui pada tanggal: 7, Agustus 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I Tugas Akhir



Ir. Kiswandono, MM.
NIP. Y. 1018700152

Dosen Pembimbing II Tugas Akhir



Sujianto, S.Pd., SM., MM.
NIP. Y. 1039300250



Ketua Program Studi Bisnis Digital S-1,

Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd.
NIP. P. 1031500499

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Rahmad Syahrul Setiawan ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 7 Agustus 2025.

Dewan Penguji



Dra. Sri Indriani, M.M.
NIP. 1018600130



Nur Adilla, S.E., M.M.
NIP. P 103230067



Ir. Kiswandono, MM.
NIP. Y. 1018700152



Sujianto, S.Pd., SM., MM.
NIP. Y. 1039300250

Mengesahui,
Ketua Program Studi Bisnis Digital S-1,

Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd.
NIP. P 1031500499



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK**

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No.2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : RAHMAD SYAHRUL SETIAWAN
NIM : 2119004
PRODI : BISNIS DIGITAL S-1
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. XYZ di Kota Malang
Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir jenjang program Strata Satu (S-1)
pada hari : SENIN
tanggal : 28 JULI 2025
dengan Nilai : 76,4 (B+)

PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua,

Dr. Agung Panji Sasmita, S.Pd., M.Pd.
NIP. P 1031500499

Sekretaris,

Reiny Ditta Myrtanti, S.T., M.T.
NIP. P 1032000577

ANGGOTA PENGUJI

Penguji I,

Dra. Sri Indriani, M.M.
NIP. 1018600130

Penguji II,

Nur Adilla, S.E., M.M
NIP. P 1032300627

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Syahrul Setiawan
NIM : 2119004
Program Studi : Bisnis Digital S-1
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 7 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Rahmad Syahrul Setiawan
2119004

ABSTRAK

Setiawan, Rahmad Syahrul. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XYZ Di Kota Malang. Tugas Akhir, Program Studi Bisnis Digital S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang. Pembimbing: (I) Ir. Kiswandono, MM., (II) Sujianto, S.Pd., SM., MM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kecepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan.

Permasalahan yang terjadi akibat banyak keluhan terkait dengan lambatnya pengiriman dan kualitas layanan yang tidak konsisten, yang menunjukkan bahwa perusahaan perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. XYZ di Kota Malang, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi literatur akademik mengenai kepuasan pelanggan dalam konteks layanan makanan *online*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 116 responden yang telah melakukan pembelian makanan pada PT. XYZ minimal 1 kali. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. XYZ di Kota Malang. Variabel kecepatan pengiriman berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. XYZ di Kota Malang. Variabel kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. XYZ di Kota Malang.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Maksud dan tujuan penulis menyusun Tugas Akhir adalah untuk melengkapi persyaratan yang harus diambil sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Sarjana Bisnis Digital.

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr.Eng. I Komang Somawirata, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Agung Panji Sasmito, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ir. Kiswandono, MM. selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir.
4. Sujianto, S.Pd., SM., MM. selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir.
5. Orang tua dan keluarga, atas segala dukungan, doa, dan motivasinya yang memberikan saya tetap semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Pelanggan PT. XYZ selaku responden penelitian
7. Dosen Bisnis Digital yang memberikan saya dukungan dan tetap semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis sadar bahwa masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran kepada pembaca yang mungkin sangat berguna untuk membangun kesempurnaan proposal ini.

Penulis,

Rahmad Syahrul Setiawan
NIM. 2119004

DAFTAR ISI

HALAMAN PERETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Bagi Masyarakat atau Instansi Terkait	6
1.5.2 Bagi ITN Malang	6
1.5.3 Bagi Mahasiswa	6
1.6 Definisi Operasional	7
1.6.1 Kualitas Pelayanan	7
1.6.2 Kecepatan Pengiriman	7
1.6.3 Kepuasan Pelanggan	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Grand Theory</i>	9
2.1.1 <i>Expectation Disconfirmation Teory</i> (EDT)	9
2.2 Kajian Variabel Penelitian	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.2.2 Kecepatan Pengiriman	12
2.2.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	14

2.3	Kajian Penelitian Terdahulu	16
2.4	Kerangka Berpikir dan Rancangan Hipotesis	17
2.4.1	Kerangka Berpikir.....	17
2.4.2	Rancangan Hipotesis.....	17
BAB III		18
METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Rancangan Penelitian	18
3.2	Populasi dan Sampel	18
3.2.1	Populasi.....	18
3.2.2	Sampel.....	19
3.3	Instrumen Penelitian.....	20
3.4	Pengumpulan Data	21
3.5	Analisis Data	22
3.5.1	Metode Analisis Kuantitatif	22
3.5.2	Analisis Deskriptif	23
3.5.3	Uji Instrumen	23
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	23
3.5.5	Uji Hipotesis	25
3.5.6	Analisis Regresi Linier Berganda	27
BAB IV		28
HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Singkat Berdiri PT. XYZ.....	29
4.2	Paparan Hasil dari Pengumpulan Data.....	30
4.2.1	Profil Responden.....	30
4.2.2	Struktur Kuesioner	31
4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	32
4.3	Uji Instrumen	33
4.4	Uji Asumsi Klasik	34
4.4.1	Uji Normalitas.....	34
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	37
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	38
4.5	Uji Hipotesis	40
4.5.1	Uji T	40

4.5.2	Uji F	40
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi	41
4.5.4	Hasil Analisis Korelasi	41
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.7	Pembahasan.....	44
BAB V		47
PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN		51
RIWAYAT HIDUP		76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Aplikasi Pemesanan Makanan <i>Online</i> Terpopuler	2
Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan PT. XYZ	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 3. 1 Diagram Alur	28
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	35
Gambar 4. 2 P-P Plot Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Bagian Kuesioner	20
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert.....	21
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai <i>R-Squared</i>	26
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	30
Tabel 4. 2 Skor Skala Likert.....	31
Tabel 4. 3 Deskripsi Statistik	32
Tabel 4. 4 Uji Validitas.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas	34
Tabel 4. 6 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	37
Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas	38
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4. 9 Uji T	40
Tabel 4. 10 Uji F.....	41
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi	41
Tabel 4. 12 Analisis Korelasi	42
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43