

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENYELESAIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA CV CAHAYA KECAMATAN PANYABUNGAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

Handi Samudra

NIM: 22090070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A. 2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENYELESAIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA CV CAHAYA KECAMATAN PANYABUNGAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Pembimbing I


Vefri Sugiharto, M.M.
NIP. 198702082019031003

Pembimbing II


Muhlisah Lubis, M.M.
NIP. 198804142019082001

Oleh:

Handi Samudra

NIM: 22090070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A. 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Hal : Lembar Persetujuan dan Pengesahan

Lamp : -

Kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

STAIN Mandailing Natal

Di

Panyabungan

Assalamu 'alaikum wr, wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Handi Samudra

Nim : 22090070

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian Terhadap Kepuasan Pada Konsumen CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

Sudah dapat diajukan kembali ke Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr, wb

Pembimbing I

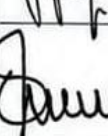

Vebri Sugiharto, M.M
Nip. 198702082019031003

Pembimbing II


Muhlisah Lubis, M.M
Nip. 198804142019082001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV cahaya kecamatan panyabungan kabupaten Mandailing Natal.” a.n, Handi Samutra NIM. 22090070, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal yang dilaksanakan tanggal 02 September 2026. Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

NO	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Ketua Sidang/ Penguji I		24/10/26
2	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Sekretaris Sidang/Penguji II		6/10/2026
3	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 198804142019082001	Penguji III		6/10/2026
4	Vebri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031003	Penguji IV		6/10/2026

Mandailing Natal, Oktober 2026
Mengetahui,
Ketua STAIN Mandailing Natal


Dr. Mars Samin Lubis, M.Ed
NIP. 197305012003121004

Surat pernyataan keaslian skripsi

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Handi samudra

Nim : 22090070

Tempat tanggal lahir : sipolu polu, 29 juli 2002

Pekerjaan : mahasiswa

Alamat : jl. Bermula 7, sipolu polu kecamatan panyabungan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal**”. Adalah hasil karya sendiri kecuali kutipan_kutipan yang diambil dari sumbernya, dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat didalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Panyabungan, 28 September
2026



Handi Samudra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 konsumen CV Cahaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25, serta pengujian hipotesis melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung sebesar 5,186 dan signifikansi 0,000. Ketepatan waktu penyelesaian juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung sebesar 2,648 dan signifikansi 0,010. Secara simultan, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai F hitung sebesar 25,252 dan signifikansi 0,000.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,352, yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian mampu menjelaskan 35,2% variasi kepuasan konsumen, sedangkan 64,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian perlu diperhatikan oleh CV Cahaya untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of completion time accuracy on customer satisfaction, and the simultaneous effect of service quality and completion time accuracy on customer satisfaction at CV Cahaya, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The sample consisted of 96 customers of CV Cahaya. Data were collected through questionnaires distributed to the respondents. The collected data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25, along with hypothesis testing through partial test (t-test), simultaneous test (F-test), and coefficient of determination (R^2).

The results showed that service quality had a significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 5.186 and a significance value of 0.000. Completion time accuracy also had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 2.648 and a significance value of 0.010. Simultaneously, service quality and completion time accuracy had a significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 25.252 and a significance value of 0.000.

The coefficient of determination test showed an R Square value of 0.352, indicating that service quality and completion time accuracy explained 35.2% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 64.8% was explained by other factors outside the research model. Therefore, improving service quality and completion time accuracy is an important aspect for CV Cahaya in maintaining and increasing customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Completion Time Accuracy, Customer Satisfaction.

MOTTO

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat banga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

“Manusia tidak akan bisa saling memahami jika belum merasakan penderitaan yang sama”

Pain Nagato



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR. WB

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Cahaya Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi yang ditempuh oleh penulis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr Mara Samin M.Ed** selaku ketua STAIN Mandailing Natal yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk dapat menempuh pendidikan di STAIN Mandailing Natal.
2. Ibu **Dr Ade Khadijatul Z Harahap, M.M** selaku ketua program studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di program studi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Kepada Bapak **Vebri Sugiharto, M.M** selaku pembimbing I penulis yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ibu **Muhlisah Lubis, M.M** selaku pembimbing II penulis yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk **Kedua Orang Tua Tercinta**, yaitu Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta pengorbanan yang tidak ternilai selama penulis menempuh pendidikan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh **Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah** yang telah

memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan di STAIN Mandailing Natal.

7. Seluruh **Sahabat, Teman, dan Pihak Lain**. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada seluruh sahabat, teman, dan pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Setiap bantuan, dukungan, dan doa doa yang kalian berikan sangat berarti bagi penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan turut memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. **CV Cahaya** yang telah menjadi tempat yang memberikan pengalaman dan pengetahuan berharga bagi penulis, khususnya dalam memahami kegiatan usaha, pengelolaan jasa konveksi, serta kondisi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen. Dukungan dan keterbukaan yang diberikan selama penelitian sangat membantu penulis dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Terakhir, terima kasih kepada sosok dengan **NIM: 22090070**, yang telah berjuang, berusaha, dan bertahan melewati berbagai proses hingga sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini, terima kasih karena telah berusaha dan tidak menyerah untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Terakhir kalinya penulis memohon maaf jika terdapat suatu kesalahan dalam penulisan ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Panyabungan, 2026

Handi Samudra
Nim: 22090070

DAFTAR ISI

SAMPUL PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
F. Definisi Operasioal Variabel	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
b. Manfaat Kualitas Pelayanan	9
c. Indikator Kualitas Pelayanan	10
d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan	11
e. Kualitas pelayanan pada perspektif Islam.....	14
2. Ketepatan waktu penyelesaian	15
a. Pengertian ketepatan waktu penyelesaian.....	15
b. Manfaat ketepatan waktu penyelesaian.....	18

c. Indikator ketepatan waktu penyelesaian	19
d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Ketepatan waktu Penyelesaian ..	21
e. Ketepatan waktu penyelesaian pada perspektif Islam	24
3. Kepuasan Konsumen	25
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
b. Indikator Kepuasan Konsumen.....	27
c. Kepuasan Konsumen pada perspektif Islam	29
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek.....	45
1. Lokasi penelitian	45
2. Visi dan misi CV Cahaya kecamatan panyabungan.....	46
3. Struktur organisasi CV Cahaya kecamatan panyabuungan.....	47
4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	47
5. Karakteristik responden berdasarkan usia	48
B. Analisis Deskriptif	49
C. Hasil penelitian.....	59
1. Uji instrument penelitian.....	59
a. Uji validitas.....	59
b. Uji reliabilitas	61
2. Uji asumsi klasik.....	62
a. Uji normalitas	62
b. Uji heteroskedastisitas	64

c. Uji multikoleranitas	66
3. Analisis regresi linear berganda	67
4. Teknik pengujian hipotesis	68
a. Uji parsial (uji t)	68
b. Uji simultan (uji f)	70
c. Uji koefisien determinasi (R^2)	71
D. Pembahasan	72
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	72
2. Pengaruh ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen ..	75
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian secara simuultan terhadap kepuasan konsumen.....	77
BAB VPENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 waktu penelitian.....	30
Tabel 3.2 skor kriteria jawaban.....	36
Tabel 3.3 Kisi –Kisi Pernyataan.....	39
Tabel 4.1 responden kualitas pelayanan.....	39
Tabel 4.2 responden ketepatan waktu penyelesaian.....	48
Tabel 4.3 responden kepuasan konsumen.....	49
Tabel 4.4 hasil uji validitas X1	49
Tabel 4.5 hasil uji validitas X2.....	52
Tabel 4.6 hasil uji validitas Y.....	55
Tabel 4.7 hasil uji reliabilitas X1, X2, dan Y	59
Tabel 4.8 hasil uji histogram.....	60
Tabel 4.9 hasil uji P-Plot.....	61
Tabel 4.10 hasil uji normalitas.....	62
Tabel 4.11 hasil uji heteroskedastisitas	63
Tabel 4.12 grafik heterokedastisitas.....	64
Tabel 4.13 hasil uji multikoleranitas	65
Tabel 4.14 hasil uji regresi linear berganda	65
Tabel 4.15 hasil uji parsial (uji T)	66
Tabel 4.16 hasil uji simultan (uji F)	69
Tabel 4.17 hasil uji koefisien determinasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka berpikir	33
Gambar 4.1 Grafik karakteristik jenis kelamin	48
Gambar 4.2 Graik Karakteristik Usia.....	49



LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Tabulasi Data Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data Ketepatan Waktu Penyelesaian
- Lampiran 3. Hasil Tabulasi Data Kepuasan Konsumen
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Multikoleranitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10. Hasil Uji Parsial (Uji T)
- Lampiran 11. Hasil Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 13. Angket Kuisisioner
- Lampiran 14. Dokumentasi
- Lampiran 15. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 16. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 17. Hasil Cek Turnitin

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor jasa di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan perubahan pola konsumsi masyarakat dan tuntutan terhadap layanan yang cepat, akurat, dan berkualitas. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan jasa (Juliana, 2025). Kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi terhadap pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan awal. Jika kepuasan tidak tercapai, konsumen cenderung beralih ke penyedia jasa lain dan memberikan penilaian negatif yang dapat menurunkan reputasi perusahaan.

Dua faktor yang secara konsisten terbukti memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian. Kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap keseluruhan proses penyampaian jasa yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Al Idrus, 2021). Sementara itu, menurut Haliza (2021) ketepatan waktu penyelesaian mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi komitmen waktu yang telah disepakati. Kedua aspek ini saling melengkapi, karena konsumen tidak hanya menilai hasil akhir dari jasa yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana proses dan waktu penyampaian jasa tersebut berlangsung.

Penelitian empiris terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pasaribu et al. (2024) dalam penelitiannya pada PT. Pilar Prima Nusantara J&T Express Delanggu membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada sistem

pelayanan dan manajemen waktu dapat secara langsung meningkatkan kepuasan konsumen. Studi serupa juga dilakukan oleh Idayat & Wijaya (2023) yang menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan responsivitas petugas menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan konsumen pada industri logistik dan jasa percetakan.\

CV Cahaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konveksi. Sebagai perusahaan jasa berskala UMKM, CV Cahaya sangat bergantung pada kepuasan dan loyalitas konsumen untuk menjaga keberlangsungan usahanya. Namun berdasarkan pra-survei yang dilakukan terhadap beberapa konsumen pada bulan Juni 2026, ditemukan beberapa keluhan utama, yaitu keterlambatan penyelesaian pesanan pada beberapa kasus, kurangnya respon cepat dari petugas saat konfirmasi, dan hasil cetak yang belum konsisten dengan desain awal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja aktual perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Asnidar harahap pada tanggal 16 Agustus 2026 di CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal sebagai berikut:

“ sabotulna pala soal kualitas pelayanan ni CV Cahaya on madung lumayan degesma, mulai ngon cara karyawan nai melayani na pe madung degesma bope terkadang son na urang fokus karyawan nai benna sambil mambaen pesanan, baru son kesesuaian waktu siap naipe kebiasaan na pas do, bope unjung sasakali tarlambat ipe arani bahatna do konsumen nai, sonima pengalaman ni etek selama do marlangganan di CV Cahaya on.” (“sebenarnya untuk pelayanan di CV Cahaya ini sudah lumayan bagus, mulai dari cara karyawan nya dalam melayani pun sudah cukup bagus walaupun terkadang karyawannya terkesan kurang fokus karena sembari mengerjakan pesanan, kemudian soal kesesuaian waktu penyelesaian pesanannya pun sudah tepat waktu, walaupun terkadang masih terlambatan dikarenakan banyaknya konsumen CV Cahaya tersebut, jadi begitulah kira-kira pengalaman ibu selama berlangganan dengan CV Cahaya ini.”)

Selain itu konsumen CV Cahaya Masyuli dari Sipolu polu juga menyatakan bahwa: *“Saya sudah lumayan sering melakukan pemesanan pada CV Cahaya ini, jujur untuk pelayanannya masih ada beberapa keluhan dari saya terkait cara karyawan nya dalam melayani saya seperti cara mereka berkomunikasi, kebersihan tempat yang kadang masih agak berantakan, lalu untuk ketepatan waktu penyelesaiannya pernah juga mengalami keterlambatan dari waktu yang dijanjikan.”*

Kesenjangan tersebut sejalan dengan konsep Gap Model yang dikemukakan Ermagana (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen menurun apabila terdapat perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. Menurut Tjiptono & Chandra (2019), kualitas pelayanan yang tidak konsisten akan menurunkan kepercayaan konsumen dan berpotensi menyebabkan penurunan volume pesanan. Sementara itu, Lupiyoadi (2018) menegaskan bahwa ketepatan waktu merupakan bagian dari janji layanan yang jika tidak dipenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan, bahkan pada konsumen yang sebelumnya loyal.

Secara teoritis, Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas dan cenderung melakukan pembelian ulang. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, maka kepuasan tidak tercapai. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu menjadi dua variabel independen yang perlu diuji pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan.

Secara praktis, penelitian ini penting dilakukan bagi manajemen CV Cahaya untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan sistem operasional yang berjalan. Dengan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen, perusahaan dapat menyusun strategi perbaikan yang lebih terukur dan berbasis data. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena mampu menguji hubungan kausal antar variabel secara objektif melalui analisis statistik, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dan menjadi dasar pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengambil judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Cahaya". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa bukti empiris

terbaru dan kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan pelayanan bagi CV Cahaya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan pokok dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya keluhan konsumen terkait kualitas pelayanan yang belum optimal.
2. Adanya keluhan konsumen terkait kebersihan tempat di CV Cahaya
3. Masih terdapat keterlambatan penyelesaian pesanan konsumen pada CV Cahaya yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
4. Potensi penurunan volume pesanan dan reputasi CV Cahaya jika keluhan terkait kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian pesanan tidak segera diperbaiki.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayan dan ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal ?
2. Apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayan dan ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen pada CV Cahaya kecamatan Panyabungan kabupaten Mandailing Natal.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pelayanan dan manajemen produksi, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti

selanjutnya yang membahas topik serupa.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi CV Cahaya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi CV Cahaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen produksi agar mampu mempertahankan loyalitas para konsumen.

b. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dalam menjaga kepuasan konsumen terhadap CV Cahaya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian ilmiah.

F. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian, sedangkan variabel dependen terdiri dari kepuasan konsumen. Ketiga variabel tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan yang erat dalam menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian yang diterapkan oleh CV Cahaya di kabupaten mandailing natal dapat mempengaruhi kepuasan konsumen CV Cahaya .

Kejelasan dalam pengukuran masing-masing variabel, maka diperlukan definisi operasional yang menggambarkan indikator yang

digunakan dalam penelitian ini. Definisi operasional ini bertujuan untuk mempermudah proses pengukuran variabel secara empiris melalui instrumen penelitian yang telah disusun.

