

**PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU
SERTA KEHANDALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM JASA DESAIN**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-tugas serta Syarat-syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Surakarta

Disusun oleh:

Nanda Kusharawati

19.12.01.33

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nanda Kusharawati
NIM : 19120133
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan
Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Jasa Desain
Disetujui dan disahkan
Hari : Selasa
Tanggal : 28 Februari 2023

Pembimbing



Dr. Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M., M.H.

NIDN. 0629038301

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Tri Ratna Pamikalasih, S.E., M.B.A.

NIDN. 0610119201

PENGESAHAN

Nama : Nanda Kusharawati
NIM : 19120133
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan
Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Jasa Desain

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana
Manajemen.

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 12 Mei 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si.

(*Handwritten signature*)

Anggota : Dr. Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M., M.H.

(*Handwritten signature*)

Mengetahui


STIE Surakarta
(Handwritten signature)
Dr. Budi Santyoto, S.E., M.M., M.H.

NIDN 0625127401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN KEHANDALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM JASA DESAIN

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima

Sukoharjo, 28 Februari 2023

Yang memberikan pernyataan

A blue official stamp from the Indonesian Ministry of Education, Culture, and Higher Education (Kemendikbudristek) is visible. The stamp contains the text "KEMENDIKBUDRISTEK" and "METRO TEMPAK". A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The signature appears to be "Nanda Kusharawati".

Nanda Kusharawati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.”

(QS Ali Imran: 200)

“Tidak ada usaha yang sia-sia. Tidak ada kesabaran yang sia-sia. Jangan meremehkan kesabaran dan kekuatanmu di kemudian hari akan kamu dapatkan kemenangan.”

(Nanda Kusharawati)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, kedua orang tua tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan, saudara-saudaraku yang selalu memberi semangat dan sahabat-sahabatku yang selalu membantu dan menemaniku.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Jasa Desain” ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Strata I di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A, selaku ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Dr. Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M., M.H, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukannya.
4. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat baik secara moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak pimpinan Jambe Digital, karyawan/i Jambe Digital serta seluruh layanan jasa desain yang bersedia membantu dan memberikan informasi kepada peneliti untuk melakukan penelitian mengenai jasa desain.
7. Sahabat-sahabatku yang selalu mendampingi peneliti disaat suka maupun duka serta memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh peneliti agar dapat lebih baik lagi untuk karya tulis selanjutnya. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca serta dapat memberikan manfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Sukoharjo, 28 Februari 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
A. Landasan Teori	12
1. Definisi Kecepatan Pelayanan	12
2. Definisi Ketepatan Waktu	13
3. Definisi Keandalan	14
4. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis	20
1. Pengaruh Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
3. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
BAB III	23

A. Objek Penelitian	23
B. Jenis dan Sumber Data	24
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Variabel Penelitian	28
F. Definisi Operasional	29
G. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Instrumen	52
2. Uji Asumsi Klasik	53
3. Alat Analisis	55
4. Uji Hipotesis	56
BAB IV	58
A. Deskripsi Objek Penelitian	58
B. Deskripsi Responden	58
1. Jenis Kelamin	59
2. Usia	59
3. Domisili	60
4. Pekerjaan	61
5. Penghasilan	62
6. Sudah Pernah Menggunakan Jasa Desain	63
C. Analisis Data	64
1. Uji Instrumen Data	64
2. Uji Asumsi Klasik	66
3. Analisis Regresi Linear Berganda	69
4. Uji Hipotesis	71
D. Pembahasan	73
BAB V	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2. Alat Ukur Penelitian	27
Tabel 3. Definisi Operasional	29
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	60
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	62
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna.Jasa Desain	63
Tabel 10. Hasil Uji Validitas	64
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 15. Hasil Analisis Linear Berganda	70
Tabel 16. Hasil Uji t	71
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Derteminasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Desain	3
Gambar 2. Grafik Kepuasan Pelanggan Terhadap Kecepatan Pelayanan	4
Gambar 3. Grafik Kepuasan Pelanggan Terhadap Ketepatan Waktu	5
Gambar 4. Grafik Kepuasan Pelanggan Terhadap Keandalan	6
Gambar 5. Kerangka Pikir	19

ABSTRAK

PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN KEHANDALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM JASA DESAIN

Nanda Kusharawati

19.12.01.33

Desain grafis adalah suatu bentuk visual yang menggunakan media gambar untuk menyampaikan atau mempromosikan suatu barang agar menjadi lebih efektif. Dengan maraknya situs web di bidang jasa desain, diantaranya dibilabs.id, jasa.sahabatcuan.id, 99designs, JasaDesain.co.id, hanadesain.com, dan lain sebagainya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang dipergunakan adalah orsemua orang yang sudah pernah menggunakan jasa desain dan berdomisili di Jawa Tengah. Metode penarikan dengan mempergunakan purposive sampling, ukuran sampel yang diperoleh sebesar 166 responden. Metode pengumpulan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan skala likert.

Data diuji dengan pengujian validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dianalisis dengan regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan uji T. Hasil uji T dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu, dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain, sedangkan variabel kecepatan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain.

Kata Kunci : Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kehandalan dalam Jasa Desain

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Desain grafis adalah suatu bentuk visual yang menggunakan media gambar untuk menyampaikan atau mempromosikan suatu barang agar menjadi lebih efektif. Unsur desain grafis seperti teks dianggap sebagai gambar di karenakan teks sendiri sering disebut simbol-simbol untuk menerangkan makna sebuah hasil karya penulis. Dalam menyampaikan pesan seorang desainer grafis menggunakan elemen-elemen visual dengan menggabungkan warna, gambar, garis, dan bidang yang dibuat dengan semenarik mungkin.

Desain grafis merujuk kepada proses pembuatan, metode perancangan baik yaitu dengan metode perancangan melalui konsep maupun teknis. Desain grafis pun mencakup kepada kemampuan seorang perancang maupun desainer agar sebuah hasil karya yang dibuat sesuai dengan ilmu yang penulis miliki. Dalam meningkatkan pelayanan dan menjangkau lebih banyak pelanggan, maka perusahaan perlu memiliki sistem informasi pemesanan jasa desain yang dapat diakses lebih mudah oleh pelanggan salah satunya yaitu dengan sistem berbasis web mobile.

Sistem informasi berbasis web mobile di era saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat hampir di semua bidang. Hal ini dikarenakan peran teknologi web mobile yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan pada semua bidang dan salah satunya dalam

dunia bisnis terutama dalam bidang jasa desain. Memiliki keunggulan dalam bidang teknologi khususnya web mobile dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan di dunia usaha yang sedemikian ketatnya. Selain itu web mobile juga memiliki keunggulan dapat diakses pada dua perangkat yaitu untuk mobile dan desktop. Dengan maraknya situs web di bidang jasa desain, diantaranya [dibilabs.id](#), [jasa.sahabatcuan.id](#), [99designs](#), [JasaDesain.co.id](#), [hanadesain.com](#), dan lain sebagainya.

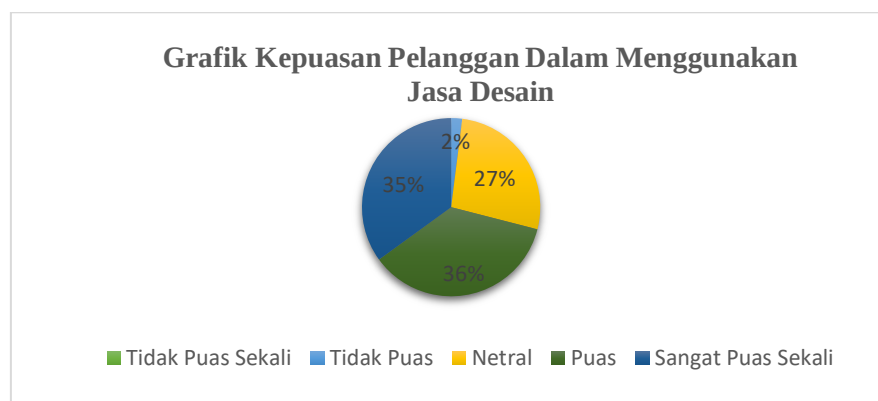
Salah satunya situs [JasaDesain.co.id](#) dimana situs ini merupakan jasa desain yang dapat membuat desain logo, desain brosur, desain kemasan, desain banner dan lain sebagainya. Dalam situs [JasaDesain.co.id](#) untuk cara pemesanannya dengan melakukan diskusi melalui email, whatsapp/live chat untuk detail desain yang diinginkan dan dibutuhkan. Setelah itu melakukan pembayaran/DP, kemudian konfirmasi pembayaran sudah diterima proses desain baru dikerjakan sesuai dengan request dan kebutuhan. Untuk langkah selanjutnya yaitu revisi, dimana setelah selesai desain akan dikirim kepada konsumen guna untuk diteliti apabila ada yang tidak sesuai. Jika desain sudah disetujui konsumen kemudian dilakukannya finishing sebagai cara pemesanan terakhir.

Pelanggan merasa puas ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Seperti halnya apabila perpaduan warna, makna dari desain, spesifikasi desain, tekstur serta volume desain sudah sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan. Selain itu, pelayanan dalam jasa desain juga

sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti halnya mengenai kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan keandalannya dalam mendesain. Apabila kecepatan pelayanan, ketepatan waktu serta kehandalan desainnya yang diberikan sudah sesuai dengan harapan konsumen atau pelanggan, maka suatu perusahaan tersebut memiliki nilai tersendiri bahwa kualitas layanan dalam jasa desainnya sangat baik sehingga konsumen atau pelanggan merasa puas.

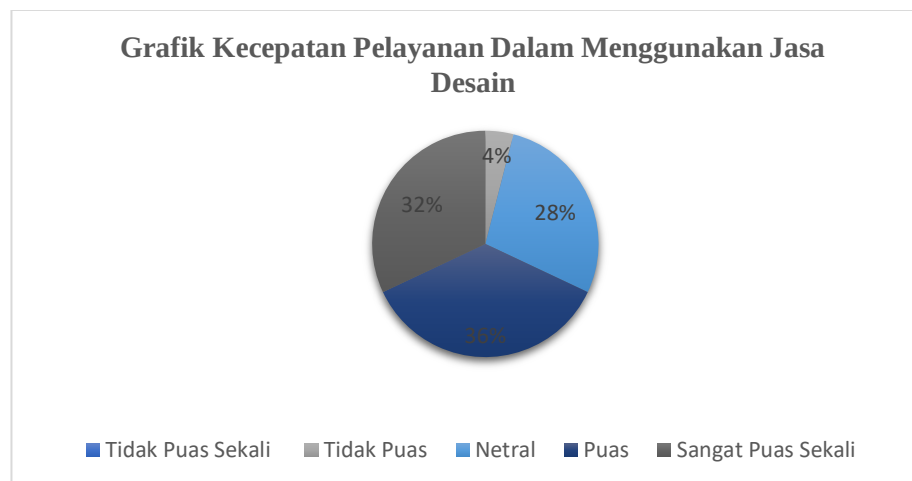
Dalam jasa desain perpaduan warna yang menarik serta dapat memberikan kesan yang baik maka konsumen akan merasa puas karena dapat membuat kemasan produknya menjadi lebih menarik serta dapat mencuri perhatian konsumen produknya untuk membelinya. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dari membeli dan menggunakan suatu jasa desain yang secara terus menerus dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.,

Berdasarkan penelitian pendahuluan survei ke 50 orang menghasilkan sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Desain
(Sumber Data: Data Sekunder)

Berdasarkan penelitian pendahulu survei ke 50 orang mengenai kepuasan pelanggan terhadap jasa desain tersebut dapat disimpulkan bahwa 1 orang tidak merasa puas terhadap jasa desain. Sedangkan 13 orang merasa puas terhadap jasa dan 19 orang merasa sangat puas terhadap jasa desain serta 17 orang yang merasa sangat puas sekali terhadap jasa desain.



Gambar 2. Grafik Kepuasan pelanggan dalam menggunakan Jasa Desain
terhadap kecepatan pelayanan (Sumber Data: Data Sekunder)

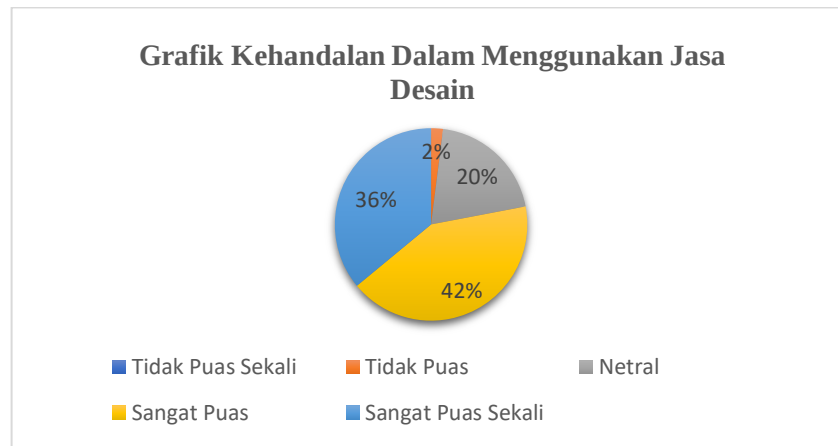
Berdasarkan penelitian pendahuluan survei ke 50 orang mengenai kepuasan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dalam jasa desain tersebut dapat disimpulkan bahwa 2 orang pelanggan merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan dalam jasa desain. Sedangkan 14 orang pelanggan merasa puas terhadap kecepatan pelayanan dalam jasa desain dan 18 orang pelanggan merasa sangat puas terhadap kecepatan

pelanggan dalam jasa desain serta 16 orang pelanggan merasa sangat puas sekali terhadap kecepatan pelayanan dalam jasa desain.



Gambar 3. Grafik Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa desain terhadap ketepatan waktu (Sumber Data: Data Sekunder)

Bedasarkan penelitian pendahuluan survei ke 50 orang mengenai kepuasan pelanggan terhadap ketepatan waktu dalam jasa desain tersebut dapat disimpulkan bahwa 13 orang pelanggan merasa puas terhadap ketepatan waktu yang diberikan dalam jasa desain. Sedangkan 21 orang pelanggan merasa puas sekali terhadap ketepatan waktu dalam jasa desain dan 16 orang pelanggan merasa sangat puas sekali terhadap ketepatan waktu dalam jasa desain.



Gambar 4. Grafik Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Desain Terhadap Kehandalan (Sumber Data: Data Sekunder)

Berdasarkan penelitian pendahuluan ke 50 orang mengenai kepuasan pelanggan terhadap kehandalan jasa desain tersebut dapat disimpulkan bahwa 1 orang merasa tidak puas dengan kehandalan dalam jasa desainnya. Sedangkan 10 orang merasa puas terhadap kehandalan jasa desain, 21 orang merasa puas sekali terhadap kehandalan dalam jasa desain serta 18 orang merasa sangat puas sekali terhadap kehandalan dalam jasa desain.

Dengan banyaknya persaingan dalam bisnis desain, perusahaan harus mampu mempertahankan pangsa pasarnya dengan memenuhi kebutuhan konsumen agar bisnis di bidang jasa desain tetap unggul dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Dengan berlangganan di jasa desain konsumen mendapatkan beberapa manfaat, antara lain konsumen dapat memperkenalkan produknya dengan memberikan desain pada kemasannya, meningkatkan kredibilitas serta menjadi daya tarik bagi

pembeli. Hasil survei dari 50 responden menunjukkan bahwa 32% responden puas dengan kecepatan pelayanan dalam jasa desain, 31% responden puas dengan ketepatan waktunya dalam jasa desain dan 36% responden dengan kehandalan dalam jasa desain. Dari data tersebut bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam jasa desain tertinggi pada kehandalannya. Dari data tersebut juga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa desain 35% responden merasa sangat puas sekali terhadap jasa desain, 36% responden merasa puas sekali, 27% responden merasa puas serta 2% responden merasa tidak puas dalam jasa desain.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa desain adalah kecepatan pelayanan, ketepatan waktu serta kehandalan dalam desain, diantaranya 1. kualitas produk, 2. kualitas pelayanan, 3. emosional, 4. harga, dan 5. biaya. Mabrur et al., (2022). Ryan et al., (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan. 2. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas. 3. Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan. 4. Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan. 5. Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.

Kecepatan pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun sejumlah faktor yang mempengaruhi dan membentuk kecepatan pelayanan, diantaranya pengetahuan dimana diartikan bahwa kesenjangan yang terjadi karena adanya perbedaan pemahaman mengenai ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan, dalam perusahaan dan pelanggan itu sendiri. Kesenjangan komunikasi dimana karena adanya perbedaan penyampaian layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan layanan yang dijanjikan dalam kegiatan promosi yang dilakukan perusahaan. Kesenjangan pengiriman yaitu perbedaan layanan yang diberikan dengan standarisasi yang telah ditetapkan. Ketika suatu perusahaan menetapkan standarisasi layanan tertentu, maka perusahaan tersebut bertanggung jawab sepenuhnya untuk dapat memberikan layanan yang sesuai dengan standarisasi yang ada.

Adapun faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu, diantaranya tepat waktu dalam pemesanan dimana perusahaan penyedia produk atau jasa harus tepat waktu dalam proses pemesanan yang dilakukan oleh pembeli, tidak ada keterlambatan pemesanan dimana perusahaan berani bertanggung jawab bahwa tidak akan terjadi keterlambatan dalam proses pemesanan dan memberikan janji pesanan selesai tepat waktu.

Penelitian Lisnasari (2016) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi serta membentuk ketepatan waktu, diantaranya saat memilih layanan dalam jasa desain dimana dalam hal ini dengan hasil desain yang sesuai harapan dan tepat waktu, ketepatan waktu sangat dipengaruhi oleh

metode pelayanan yang digunakan dalam jasa desain. Menurut Hafizha (2019) mengatakan faktor yang mempengaruhi dan membentuk ketepatan waktu, yaitu ketepatan layanan, tentukan akurasi harga, tentukan Ketepatan waktu.

Adapun faktor yang mempengaruhi kehandalan, diantaranya 1. pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, 2. memberikan pelayanan yang saat kesan pertama kepada konsumen dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya, 3. memberikan pelayanan tepat waktu serta memberikan informasi kepada konsumen mengenai kapan pelayanan yang telah dijanjikan itu akan direalisasikan.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, maka penelitian ini akan membahas mengenai kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa desain.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain?
2. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain?
3. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisa apakah pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain sudah baik.
2. Untuk menguji dan menganalisa apakah pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain sudah tepat.
3. Untuk menguji dan menganalisa apakah pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain sudah handal.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu diharapkan juga bisa menjadi acuan dan pedoman bagi penelitian dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman yang berhubungan dengan pengaruh kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi serta pedoman sebagai bahan kajian dalam ilmu pemasaran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalam jasa desain.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Kecepatan Pelayanan

Menurut Afandi Munief (2019) kecepatan pelayanan terdapat dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan keinginan peritel untuk dapat memberikan layanan kepada para pelanggannya dengan tepat dan cepat.

Menurut Dhagat (2015) kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kecepatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah waktu yang ditempuh untuk menempuh jarak tertentu. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Indikator kecepatan pelayanan menurut (Suparyanto dan Rosad (2020) meliputi sebagai berikut:

- a. Kinerja dari masing-masing bagian.
- b. Kepedulian
- c. Sikap dalam bekerja
- d. Hasil kerja yang sesuai harapan

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menurut Dewantoro et al., (2020) adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan.

Definisi tepat waktu menurut Dewantoro et al., (2020) informasi harus disampaikan sedini mungkin agar dapat digunakan sebagai dasar didalam pengambilan keputusan – keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Sedangkan menurut Granstrom (2018) ketepatan waktu merupakan pelaksanaan perjanjian pada waktu tertentu antara pihak yang berbeda.

Aminah *et al.*, 2017 mengatakan indikator dalam ketepatan waktu adalah sebagai berikut :

- a. Jaminan / Garansi
- b. Kesesuaian Harga
- c. Tanggung Jawab

Menurut Hafizha *et al.*, 2019, indikator ketetapan waktu adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan dalam jasa pengiriman barang
- b. Ketepatan dalam menentukan harga
- c. Ketepatan dalam menentukan waktu.

3. Keandalan

Definisi yang diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018) bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpeca yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) keandalan adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Menurut Abidin (2010) memberikan pengertian keandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung pelayanan yang ditawarkan.

Indikator keandalan menurut Lutfian Prisdika (2019) menyatakan sebagai berikut:

- a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan.
- b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
- c. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- d. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.

e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan Kotler dalam Atmaja (2018) Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang harus diperhatikan, apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan memberikan dampak positif dan psikologis yang dapat berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut (Irwan & Adam, 2015).

Sedangkan kepuasan konsumen adalah respon dan perasaan konsumen atas penggunaan suatu produk atau jasa setelah membandingkan kinerja produk terhadap apa yang diharapkan oleh konsumen dari suatu produk atau jasa yang digunakan (Sudirman *et al.*, 2020).

Menurut Setyo (2017) menyatakan ada indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Terpenuhinya harapan pelanggan
- b. Selalu menggunakan produk
- c. Merekomendasi ke orang lain
- d. Kualitas layanan
- e. Loyalitas
- f. Reputasi yang baik

g. Lokasi

Menurut Suprpto (2011) dalam Dewiati dan Ridayat (2020) menyatakan ada lima indikator kepuasan pelanggan, diantaranya :

- a. Tetap setia menggunakan barang tersebut.
- b. Pelanggan yang puas akan bersikap loyal.
- c. Membeli barang yang ditawarkan
- d. Menyarankan memakai produk kepuasannya
- e. Siap mengeluarkan biaya yang lebih

B. Penelitian Terdahulu

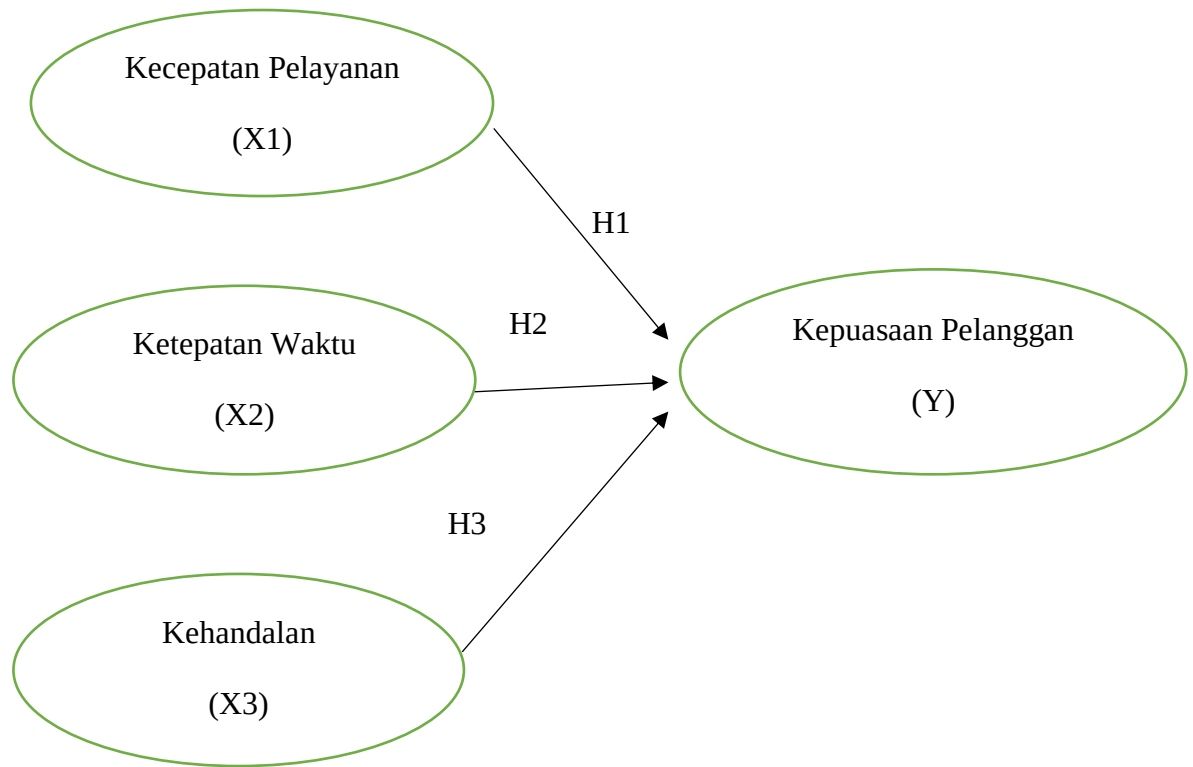
Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Alat / Metode Analisis	Hasil
1.	Kurniawati & Dwihartanti (2018)	Pengaruh Ketelitian Dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Galur Honda Motor	Analisis regresi ganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketelitian pelayanan dan kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ahas galur honda motor.
2.	Nurdin et al. (2020)	Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)	Uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji T, uji F dan uji R)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecepatan pelayanan, keamanan, akurasi data serta kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Fauziah et al. (2022)	Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan, Dan	Metode deskriptif analisis	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan data, kecepatan, dan ketepatan

		Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Federal International Finance (FIF)		waktu berpengaruh positif kepuasan konsumen pada PT. Federal Internatinal Finance (FIF).
4.	Runtoni (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota Palembang	Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji f, uji t dan uji R ² .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5.	Armanto (2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play	Regresi berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6.	Mustaqim (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. FIFGROUP Cabang Samarinda	Uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.	Hasil penilitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pt. FIFGROUP cabang Samarinda.

Sumber Data: Data Sekunder Diolah, 2023

C. Kerangka Pikir



Gambar 5. Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar diatas terdapat dua variabel dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Variabel Dependen

Varibel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan dalam jasa desain (Y).

2. Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi terjadinya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kecepatan pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan kehadiran (X3).

D. Hipotesis

1. Pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Menurut penelitian Kurniawati & Dwihartanti (2018) yang berjudul “Pengaruh Ketelitian Dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Galur Honda Motor” menyatakan bahwa variabel kecepatan pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurdin, et al. (2020) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)” disimpulkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu dalam penelitian ini menduga bahwa

H1 : Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian dari Fauziah et al. (2022) yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Federal International Finance (FIF)” menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Runtoni, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota Palembang” menyatakan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu penelitian ini menduga

H2 : Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

3. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Armanto (2018) yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play” menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Mustaqim (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Samarinda” menyatakan

bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Maka dari itu penelitian ini menduga

H3 : Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecepatan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain.
2. Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain.
3. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam jasa desain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran agar lebih baik untuk kedepannya. Saran dari peneliti bahwa :

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa desain perusahaan jasa desain tetap mempertahankan kecepatan pelayanannya dalam menggunakan jasa desain, dimana hal itu pelanggan akan merasa puas jika pelayanan jasa desain tersebut cepat dan berkualitas sesuai harapan konsumen baik itu yang membayar maupun yang tidak.
2. Perusahaan juga harus mempertahankan ketepatan waktunya serta keandalannya dalam melayani jasa desain, dimana hal ini dengan mempertahankan ketepatan waktu yang sesuai dengan yang sudah dijanjikan

kepada pelanggan akan merasa puas dan dengan kehandalan desainer dalam mendesain sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas.

3. Dalam melakukan penelitian terutama dengan variabel kepuasan pelanggan dalam jasa desain mencarilah referensi sebanyak-banyaknya sehingga dapat menemukan variabel bebas yang lebih baik dari penelitian sebelumnya serta dapat menjadikan penelitian untuk panduan dalam mengerjakan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Munief, S. (2019). Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kepercayaan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Situs Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. 156.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah
- Aminah, et. al, Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang), Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 17, Nomor 2, September, 2017.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Dhagat, W. H. (2015). Pengaruh kecepatan pelayanan, kenyamanan lokasi, dan persepsi harga terhadap nilai pelanggan serta dampaknya pada minat loyalitas. *Semarang , Universitas Diponogoro*, 1–65.
- Fauziah, K. N., Sudianto, & Nabella, S. D. (2022). Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Federal International Finance (FIF) cabang Batam. *Postgraduate Management Journal*, 2(1), 40.
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irwan, & Adam, K. (2015). Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pdam Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*.
- Mustaqim, F. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. FIFGroup cabang Samarinda. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.

<https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

- NS Ramadhini. (2022). Bab 2 Kajian Pustaka 2.1. Landasan Teori 2.1.1. E-Commerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce. 10–23.
[http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB 2%29.pdf](http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%2029.pdf)
- Oktavera Muntaza, R. (2021). Analisis Permintaan Desain Komunikasi Visual di Kota Malang
- Prakoso, P. A., & Wahyudi, D. (2022). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan (Studi Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia Tahun Periode 2017-2019). 15(1), 284–285.
- Runtoni, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Kota Palembang. 1–23
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alphabet.
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). Indikator Kecepatan Pelayanan. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*
- Syariah, J. E. (2020). Skripsi Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Tipten Kota Metro.
<http://repository.stei.ac.id/2117/3/BAB%203.pdf> Diakses pada 27 November 2022
- <http://repository.stei.ac.id/5512/4/III.pdf> Diakses pada 22 Maret 2023
- <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>
Diakses pada 5 Februari 2023
- <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/> Diakses
pada 1 februari 2023

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESSIONER

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Nanda Kusharawati Mahasiswi program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakart. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang berjudul “PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN KEHANDALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM JASA DESAIN”. Dengan ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner berikut.

Informasi atau jawaban yang diberikan Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijaga kerahasiaannya karena hanya untuk penelitian tugas akhir.

Atas bantuan, kesediaan waktu serta pasrtisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti,

Nanda Kusharawati

NIM.19.12.01.33

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia :th

Domisili :

Pekerjaan : ☐ Pealajar / Mahasiswa

☐ Karyawan

☐ Wiraswasta

☐ PNS

☐ Lainnya

Penghasilan : ☐ < Rp 500.000

☐ Rp 500.001 – Rp 1.000.000

☐ Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000

☐ Rp 2.000.001

Yang Sudah Menggunakan Jasa Desain : ☐ Ya

☐ Tidak

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban dibawah ini yang berkaitan dengan pendapat anda.

Keterangan

1. Sangat Tdiak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju
5. Sangat Setuju Sekali

Kecepatan Pelayanan (X1)						
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5
1	Kinerja di masing-masing bagian sangatlah baik dan cekatan sehingga dapat menjadikan tolak ukur dalam kecepatan pelayanan.					
2	Saya merasa puas dengan kecepatan kinerja dalam jasa desain tersebut.					
3	Saya berpendapat bahwa kepedulian terhadap pelanggan sangat tinggi dalam jasa desain.					
4	Saya merasa puas dengan sikap kepedulian karyawan yang cekatan mengatasi komplain dari pelanggan.					
5	Saya merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang cekatan, cepat dan akurat dalam melayani jasa desain.					
6	Saya merasa puas dengan sikap pelayanan yang diberikan sehingga sangat direkomendasikan dalam menggunakan jasa desain tersebut.					
7	Saya berpendapat bahwa hasil dari kinerja yang cekatan, cepat dan inovasi menjadikan tolak ukur bahwa kecepatan pelayanan dapat dipercaya dan menjadikan unggul pada jasa desain tersebut.					
8	Saya merasa puas dengan hasilnya sesuai dengan harapan serta perjanjian di awal dengan pelanggan.					

Ketepatan Waktu (X2)						
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5
1	Saya berpendapat bahwa garansi atau jaminan sangat berpengaruh dalam ketepatan waktu.					
2	Saya merasa puas karena dalam jasa desain adanya jaminan apabila tidak sesuai dengan harapan konsumen					
3	Saya merasa puas bahwa kesesuaian harga yang ditetapkan sangat terjangkau dengan kualitas dan ketepatan waktu yang sudah dijanjikan dengan pelanggan.					
4	Ketepatan waktu dalam jasa desain sangat baik karena adanya tanggung jawab terhadap konsumen.					
5	Saya merasa puas atas tanggung jawab yang diberikan kepada pelanggan apabila terjadi kesalahan dari pihak yang terkait.					
6	Saya merasa puas mengenai ketepatan waktu dalam mengirimkan hasil desain sesuai dengan perjanjian di awal dengan konsumen.					
7	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.					
8	Saya merasa puas mengenai cara penentuan ketepatan waktu dalam desainnya.					

Kehandalan (X3)						
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5
1	Saya berpendapat bahwa kemampuan dalam jasa desain apabila dilakukan dengan tepat akan terealisasi dengan baik.					
2	Saya merasa puas atas kehandalan yang diberikan kepada pelanggan sangat terealisasi dengan sangat baik.					
3	Saya berpendapat bahwa bersikap simpatik dalam menangani masalah pelanggan pada jasa desain memberikan nilai tersendiri pada jasa tersebut.					
4	Saya merasa puas bahwa jasa desain tersebut sangat handal dan dapat dipercaya dengan melalui sikapnya kepada pelanggan.					
5	Saya merasa puas atas kehandalannya dalam penyampaian informasi terhadap pelanggan.					
6	Saya merasa puas mengenai informasi jasa desain yang tepat sesuai dengan perjanjian.					
7	Saya merasa puas mengenai kemampuan memberikan informasi di awal sudah jelas dan benar. .					
8	Sistem yang diterapkan dengan benar dan akurat akan memberikan pelanggan menjadi merasa puas dan berlanggan pada jasa desain tersebut.					
9	Saya merasa puas atas kehandalannya dalam pencatatan pemesanan yang akurat.					

Kepuasan Pelanggan (Y)						
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas karena terpenuhinya konsumen dalam menggunakan jasa desain.					
2	Saya merasa puas karena hasil desain yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga saya selalu menggunakan jasa desain tersebut.					
3	Saya merekomendasikan jasa desain tersebut pelayanannya serta kualitas desainnya sangat baik pastinya dengan harga terjangkau.					
4	Saya merasa puas karena kualitas layanan yang diberikan terhadap konsumen dalam menggunakan jasa desain sangat memuaskan.					
5	Saya berpendapat bahwa dengan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan dapat memberikan loyalitas terhadap konsumen dalam menggunakan jasa desain tersebut.					
6	Reputasi yang diberikan terhadap konsumen dalam jasa desain sangat baik sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dalam jasa desain.					
7	Lokasi yang diberikan sangat strategis dan mudah apabila konsumen datang langsung ke tempatnya.					