



PENGARUH KELENGKAPAN DATA, KETELITIAN, KECEPATAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF) CABANG BATAM

Kania Nisa Fauziah¹, Sudianto², Septa Diana Nabella³

Universitas Ibnu Sina, Batam

e-mail: sudianto06@gmail.com, septadiana1717@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui (1) Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan data terhadap kepuasan konsumen.(2) Untuk mengetahui pengaruh ketelitian terhadap kepuasan konsumen (3) Untuk mengetahui pengaruh Kecepatan terhadap kepuasan konsumen (4) Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen (5) Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan data, ketelitian, Kecepatan, dan ketepatan waktu secara bersama – sama terhadap kepuasan konsumen. Metode yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan metode deskriptif analisis, yaitu metode penelitian dengan teknik wawancara, pengamatan, studi kepustakaan, dan sumber data. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh dilakukan perbandingan antara data yang ada di lapangan dengan data kepustakaan, kemudian dilakukan analisis untuk ditarik kesimpulan Populasi dalam penelitian ini adalah 8560 konsumen dengan menggunakan rumus slovin dihasilkan 99 sample. Hasil penelitian ini Karna t hitung (8.077) > t table 1.66071, maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya : koefisien regresi signifikan atau variabel Kelengkapan data (X1) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y), Karna t hitung (5.841) > t table 1.66071, maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya : koefisien regresi signifikan atau variabel Ketelitian (X2) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y), Karna t hitung (2.567) > t table 1.66071, maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya : koefisien regresi signifikan atau variabel Kecepatan (X3) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y), Karna t hitung (9.320) > t table 1.66071, maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya : koefisien regresi signifikan atau variabel Ketepatan waktu (X4) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y), Dan Uji anova menghasilkan angka F sebesar 26.781 artinya F hitung (26.781)> F table (2.47) sehingga ho ditolak, artinya terjadi hubungan yang linear antara variabel dengan variabel Kelengkapan data (X1), Ketelitian (X2), Kecepatan (X3) dan Ketepatan waktu (X4) Kepuasan konsumen (Y)

Kata kunci : Kelengkapan data, Ketelitian, Kecepatan dan Ketepatan waktu Kepuasan konsumen

1. Pendahuluan

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh

karena itu, perusahaan perlu mengetahui perilaku konsumen dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pembiayaan motor/leasing dan pegadaian BPKB Motor selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Dengan memberikan kemudahan prosedur memperoleh pembiayaan leasing dalam memiliki motor dan kebutuhan manusia akan motor, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan pemakaian jasa pembiayaan leasing. Semakin bertambahnya permintaan akan pemakaian jasa leasing dewasa ini mendorong perusahaan dibidang jasa pembiayaan, dalam hal ini adalah PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah profitabilitas tidak hanya volume penjualan tetapi juga kepuasan jangka panjang bagi konsumen.

Berdasarkan riset Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI), salah satu masalah utama lembaga jasa pembiayaan motor adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan seperti kecepatan proses administrasi, ketelitian pelayanan kepada konsumen, ketelengkapan data konsumen dan ketepatan waktu pencairan dana pinjaman agar kepuasan konsumennya meningkat.

PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada konsumen, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam.

Kecepatan layanan termasuk dalam kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Upaya pemenuhan kebutuhan konsumen PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam tersebut dengan cara yang menyangkut tentang pelayanan. Selain itu ketelitian karyawan dalam input data konsumen juga menjadi masalah PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Ketelitian pelayanan juga menjadi permasalahan dalam pelayanan yang dilakukan karyawan di PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam, karena sering terjadi admin dan *sales marketing* melakukan kesalahan pengimputan data calon konsumen, yang mengakibatkan konsumen melengkapi ulang data pribadinya hal ini membuat ketidaknyamanan konsumen dan berpengaruh juga terhadap kelengkapan data konsumen.

Ketepatan waktu pelayanan juga menjadi faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen faktanya di PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam masih sering terjadi proses pencairan dana pinjaman konsumen tidak tepat waktu hal ini terjadi karena karyawan yang menunda pekerjaan mengakibatkan proses pencairan dana sering mundur dari waktu yang telah ditentukan hal ini mengakibatkan kepuasan konsumen menurun.

Selain ketepatan waktu, kecepatan dan ketelitian yang diuraikan diatas kepuasan konsumen juga dapat diukur dengan variabel lain seperti keramahan pelayanan, keamanan dan kenyamanan konsumen, dalam hal keramahan karyawan kepada konsumen di PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam peneliti mencoba bertanya kepada beberapa konsumen tentang keramahan karyawan dalam melayani konsumen mulai dari pengimputan data sampai proses pencairan dana, menunjukkan delapan dari sepuluh konsumen menyatakan puas akan

pelayanan yang diberikan ,hal ini berarti ada dua konsumen yang merasa tidak puas. Oleh karena itu perlu penelitian lebih lanjut untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada PT. Federal Internasional Finance (FIF) Batam

Berdasarkan fenomena dan kondisi yang diuraikan diatas, penulis mencoba mencari meneliti untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang terjadi, untuk itu perlu dilakukan kajian dan penelitian terhadap kondisi tersebut, yang selanjutnya tertuang dalam judul penelitian yaitu **“PENGARUH KELENGKAPAN DATA , KETELITIAN, KECEPATAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. FEDERAL INTERNASIONAL FINANCE (FIF) CABANG BATAM”**

2. Kajian Pustaka / Kajian teori

Kelengkapan Data

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, dapat berupa angka, lambang atau sifat.. Bernard (2012 : p130) Menurutnya data adalah fakta kasar mengenai orang, tempat, kejadian dan sesuatu yang penting diorganisasikan. Williams dan Sawyer (2007 : p25) Menurutnya data terdiri dari fakta-fakta dan angka-angka yang diolah menjadi informasi. Diketahui artinya yang sudah terjadi merupakan fakta (bukti). Data dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan. Data bisa juga didefinisikan sebagai sekumpulan informasi atau nilai yang diperoleh dari pengamatan (obsevasi) suatu objek. Menurut Turban et al. (2005, p38), data adalah deskripsi dasar tentang sesuatu, kejadian, kegiatan, dan transaksi yang ditangkap, direkam, disimpan, dan diklasifikasikan namun tidak terorganisir untuk menyampaikan suatu arti khusus.

Menurut McLeod dan Schell (2007, p12), data terdiri dai fakta dan gambaran yang secara umum tidak dapat digunakan oleh user (perlu diolah).Dari kedua definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa data adalah fakta yang masih mentah dan belum memiliki arti bagi pengguna karena belum diolah.Menurut Mark Mosley (2008), dalam bukunya *“Dictionary of Data Management”*, pengertian kualitas data adalah level data yang menyatakan data tersebut akurat (*accurate*), lengkap (*complete*), timely (*update*), konsisten (*consistent*) sesuai dengan semua kebutuhan peraturan bisnis dan relevan

Ketelitian

Ketelitian pada manusia merujuk pada sifat fisiologi. McCrae dan Allik, J. yang dikutip oleh Lilik Zubadiyah (2013:29) menjelaskan bahwa untuk mengukur kepribadian ketelitian yaitu competence, kesanggupan, efektifitas dan kebijaksanaan dalam melakukan sesuatu. Order, kemampuan mengorganisasi. Dutifulness, memegang erat prinsip hidup. *Achievement-striving*, aspirasi individu dalam mencapai prestasi. *Self-discipline*, mampu mengatur diri sendiri. Deliberation, selalu berpikir dahulu sebelum bertindak. Ketelitian dipengaruhi oleh beberapa hal 17 seperti konsentrasi, tingkat pendidikan, kesehatan, dan usia. Ketelitian dapat mengukur hasil aktivitas yang dihasilkan oleh gerakan-gerakan tubuh. Tes ketelitian bertujuan untuk mengukur kematangan orang dalam meneliti, menganalisa atau membandingkan variabel.

Kecepatan

Hakikat Kecepatan Upaya pencapaian prestasi atau hasil optimal dalam memerlukan beberapa macam penerapan unsur pendukung keberhasilan seperti kecepatan. Kecepatan adalah waktu yang dibutuhkan oleh tubuh untuk melakukan suatu kerja fisik tertentu. Kecepatan dalam banyak cabang olahraga merupakan inti dan sangat diperlukan agar dapat dengan segera memindahkan tubuh atau menggerakkan anggota tubuh dari satu posisi ke

posisi lainnya. Pengertian kecepatan menurut Harsono (2014:36), adalah kemampuan untuk melakukan gerakan-gerakan yang sejenis secara berturut-turut dalam waktu sesingkat-singkatnya atau kemampuan untuk menempuh suatu jarak dalam waktu yang cepat.

Abdul Kadir Ateng (2014:67), menyatakan bahwa kecepatan adalah kemampuan individu untuk melakukan gerakan yang sama berulang-ulang dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Selanjutnya menurut Yunyun Yudiana,dkk (2011:10), kecepatan adalah kapasitas gerak dari anggota tubuh atau bagian dari sistem pengungkit tubuh atau kecepatan pergerakan dari seluruh tubuh yang dilaksanakan dalam waktu yang singkat.

Berdasarkan pada beberapa pengertian tentang kecepatan yang disampaikan oleh para ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan merupakan suatu komponen kondisi fisik yang dibutuhkan untuk melakukan gerakan secara berturut-turut atau memindahkan tubuh dari posisi tertentu ke posisi yang lain pada jarak tertentu pada waktu yang sesingkat-singkatnya.

Ketepatan Waktu

Ketepatan (akurasi) adalah kesamaan atau kedekatan suatu hasil pengukuran dengan angka atau data yang sebenarnya (true value / correct result). Hal ini tidak berarti bahwa faktor-faktor ini tidak penting sebagai gambaran tingkat kinerja dari pegawai.

Pengukuran secara tidak langsung dapat menjadi penting jika digunakan secara tepat. Beberapa kasus dalam kegiatan sumber daya manusia tidak terlibat langsung dengan analisa biaya. Efektifitas merupakan suatu masa yang menuju pada produktivitas dan efisiensi. Untuk menaksir efektivitas dari suatu fungsi, kita membutuhkan pengukuran yang berkaitan dengan waktu, kualitas dan kuantitas.

Produktivitas adalah suatu ukuran mengenai apa yang diperoleh dari apa yang diberikan (Atmosoerapto, 2006). Dalam rumus tersebut, hasil-hasil yang dicapai mencakup pengertian kuantitatif maupun kualitatif. Tidak cukup hanya sekedar menghasilkan lebih banyak dari sejumlah sumber daya yang diberikan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Rangkuti (2011), kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian. Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen.

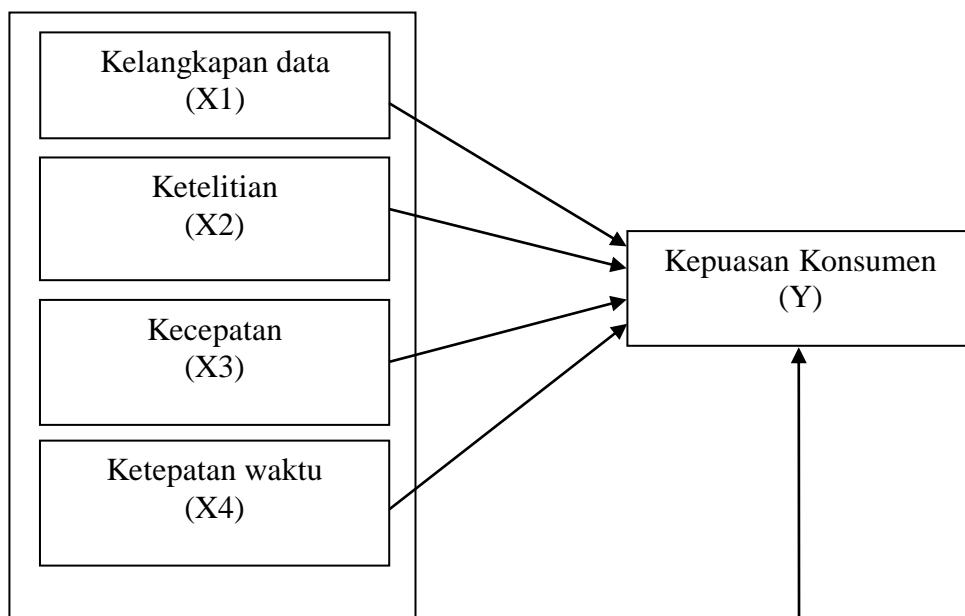
Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2016: p.196). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang. Menurut Fandy Tjiptono (2014: p.353) kata "kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup banyak, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Elemen kepuasan konsumen menurut Donni Juni Priansa (2017: 210):

1. Harapan
2. Kinerja
3. Perbandingan

4. Pengalaman
5. Konfirmasi

Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

- H1: Kelengkapan data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan
- H2: Ketelitian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan
- H3: Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan
- H4: Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan
- H5: Kelengkapan data, ketelitian, kecepatan, dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan waktu.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dengan jumlah 8.560 konsumen. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin, sehingga jumlah sampel sebesar 99 konsumen.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Pernyataan Kelengkapan data (X1)

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Sig	Keterangan
X1_1	0.801	0.1663	0.000	Valid
X1_2	0.754	0.1663	0.000	Valid
X1_3	0.832	0.1663	0.000	Valid
X1_4	0.710	0.1663	0.000	Valid
X1_5	0.764	0.1663	0.000	valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21, 2021.

Berdasarkan pada tabel 4.4. diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisioner untuk tabel Kelengkapan data adalah valid. Karena nilai r hitung lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel, sehingga dapat disimpulkan data penelitian Kelengkapan data valid.

Tabel 2. Uji Validitas Pernyataan Variabel Ketelitian (X2)

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Sig	Keterangan
X2_1	0.856	0.1663	0.000	Valid
X2_2	0.889	0.1663	0.000	Valid
X2_3	0.751	0.1663	0.000	Valid
X2_4	0.815	0.1663	0.000	Valid
X2_5	0.754	0.1663	0.000	valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.5. diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisioner untuk tabel ketelitian adalah valid. Karena nilai r hitung lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel, sehingga dapat disimpulkan data penelitian ketelitian valid.

Tabel 3. Uji Validitas Pernyataan Variabel Kecepatan (X3)

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Sig	Keterangan
X3_1	0.760	0.1663	0.000	Valid
X3_2	0.766	0.1663	0.000	Valid
X3_3	0.799	0.1663	0.000	Valid
X3_4	0.799	0.1663	0.000	Valid
X3_5	0.779	0.1663	0.000	valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.6. diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisioner untuk tabel kecepatan adalah valid. Karena nilai r hitung lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel, sehingga dapat disimpulkan data kecepatan valid.

Tabel 4. Uji Validitas Pernyataan Variabel Ketepatan waktu (X4)

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Sig	Keterangan
X4_1	0.817	0.1663	0.000	Valid
X4_2	0.726	0.1663	0.000	Valid
X4_3	0.782	0.1663	0.000	Valid
X4_4	0.719	0.1663	0.000	Valid
X4_5	0.860	0.1663	0.000	valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.7. diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisioner untuk tabel ketepatan waktu adalah valid. Karena nilai r hitung lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel, sehingga dapat disimpulkan data ketepatan waktu valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan konsumen (Y)

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Sig	Keterangan
Y_1	0.827	0.1663	0.000	Valid
Y_2	0.749	0.1663	0.000	Valid
Y_3	0.783	0.1663	0.000	Valid
Y_4	0.745	0.1663	0.000	Valid
Y_5	0.862	0.1663	0.000	valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.8. diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuisioner untuk tabel kepuasan konsumen adalah valid. Karena nilai r hitung lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel, sehingga dapat disimpulkan data kepuasan konsumen valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Parameter Reliabilitas	Keterangan
Kelengkapan data	0.826	0.60	Reliabel
Ketelitian	0.871	0.60	Reliabel
Kecepatan	0.838	0.60	Reliabel

Ketepatan waktu	0.897	0.60	Reliabel
Kepuasan konsumen	0.841	0.6.	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan dari kuisioner untuk sebuah variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable. Ini dapat dilihat pada nilai (*alpha cronbach*) variabel diatas Kelengkapan data, ketelitian, Kecepatan, ketepatan waktu dan Kepuasan konsumen $> 0,60$ yang berarti bahwa variabel tersebut adalah reliable.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.755 ^a	.569	.548	1.632	2.138

a. Predictors: (Constant), Ketepatan waktu, Kecepatan, Ketelitian, Kelengkapan data

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21, 2021.

Angka R Square yang merupakan angka korelasi yang di kuadratkan atau $0,569^2$ ialah sebesar 0,755, angka R Square disebut juga sebagai koefisien determinasi. Besarnya angka koefisien determinasi 0,755 atau sama dengan 75,5%. Angka tersebut berarti hanya sebesar 75,5% Kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan variabel Kelengkapan data, ketelitian, Kecepatan , ketepatan waktu. Sedangkan sisanya, yaitu 24,5% (100%-75,5%) harus dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Untuk diketahui besar R Square berkisar antara 0 hingga 1 yang berarti semakin besar kecil R Square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah, sebaliknya jika R Square semakin mendekati 1, maka hubungan keduanya semakin kuat.

Hasil Uji Hipotesis

Pelaksanaan uji hipotesis dengan uji secara simultan dan parsial. Pengujiannya memanfaatkan taraf signifikansi $\alpha=5\%$, dengan bantuan SPSS 21.

Hasil Uji T (Uji Parsial)

Pengaruh Kelengkapan Data Terhadap Kepuasan Konsumen

**Tabel 8. Kelengkapan Data Terhadap Kepuasan Konsumen
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant) Kelengkapan data	6.640	1.787		3.715	.000
	.662	.082	.661	8.077	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21, 2021.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung ($8.077 > 1.66071$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kelengkapan data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis pertama diterima

Pengaruh Ketelitian Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 9. Ketelitian Terhadap Kepuasan Konsumen
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9.332	2.008		4.647	.000
Ketelitian	.552	.095	.537	5.841	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai t hitung ($5.841 > 1.66071$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ketelitian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis kedua diterima

Pengaruh Kecepatan Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 10. Kecepatan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	14.697	2.476		5.923	.000
Kecepatan	.299	.116	.270	2.599	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai t hitung ($2.599 > 1.66071$), sehingga disimpulkan bahwa kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis ketiga diterima

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 11. Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	6.142	1.604		3.830	.000
	.705	.076		.713	

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai t hitung (9,320) > t table 1.66071, sehingga disimpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis keempat diterima

Hasil Uji F (Uji Simultan)

Tabel 12 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	285.277	4	71.319	26.781	.000 ^b
	Residual	94	2.663		
	Total	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Ketepatan waktu, Kecepatan, Ketelitian, Kelengkapan data

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 21, 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 26,781. Nilai F hitung ini lebih besar dari nilai F tabel (2,47) sehingga dapat disimpulkan bahwa kelengkapan data, ketelitian, kecepatan, dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Kelengkapan data, ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan waktu terhadap Kepuasan konsumen maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t variabel kelengkapan data secara persial berpengaruh positif dan sinifikansi terhadap Kepuasan konsumen. Karna t hitung (8.077) > t table 1.66071, maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya : koefisien regresi signifikan atau variabel Kelengkapan data (X1) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y).
2. Berdasarkan uji t variabel ketelitian secara persial berpengaruh positif dan sinifikansi terhadap Kepuasan konsumen. Karna t hitung (5.841) > t table 1.66071, maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya: koefisien regresi signifikan atau variabel Ketelitian (X2) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y) .
3. Berdasarkan uji t variabel kecepatan secara persial berpengaruh positif dan sinifikansi terhadap Kepuasan konsumen. Karna t hitung (2.536) > t table 1.66071, maka Ho

diterima dan H1 ditolak, artinya: koefisien regresi signifikan atau variabel Kecepatan (X3) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y).

4. Berdasarkan uji t variabel ketepatan waktu secara persial berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Kepuasan konsumen. Karna t hitung ($9.320 > t \text{ table } 1.66071$), maka Ho diterima dan H1 ditolak, artinya : koefisien regresi signifikan atau variabel ketepatan waktu (X4) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapan memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam penelitian diperoleh hasil bahwa variabel Kelengkapan data, ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan waktu berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen PT.Federal International Finance (FIF) Cabang Batam. Hal ini berarti untuk dapat meningkatkan Kepuasan konsumen harus dapat meyakinkan PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Batam untuk meningkatkan keempat variable tersebut.
2. Ketepatan waktu merupakan factor yang paling mempengaruhi Kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu semakin bagus dapan meningkatkan Kepuasan konsumen. Oleh karna itu sebaik agar ketepatan waktu harus di jaga.
3. Disarankan kepada pihak PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Batam untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kecepatan, ketepatan waktu yang dimiliki agar dapat mampu bersaing dengan perusahaan lain.
4. Disarankan kepada PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Batam terus meningkatkan Ketepatan waktu, kecepatan, ketelitian dan kelengkapan data terutama untuk menjaga Kepuasan konsumen

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suhardjono dan Supardi. 2010. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. (2012). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Arni, Muhammad. 2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Atmosoeprarto, Kisdarto. 2006. Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan. Jakarta: Gramedia
- Bernard Davis,. Andrew Lockwood,.Peter Alcott,. Ioannis S. Pantelidis. (2012). Food and Beverage Management. UK: Butterworth-Heinemann Elsevier Ltd.
- Danang Sunyoto. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Dayanti, Eky. (2015). Peningkatan Perilaku Sopan Santun Anak Melalui Metode Sosiodrama. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Donni Junni Priansa. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Engel et al. (2010). Perilaku Konsumen. Edisi Keenam, jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Harsono, M, 2014, Pengaruh Bermain Game terhadap Perkembangan Remaja, Surya University, Serpong.
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- McLeod, R. dan Schell, G.P. 2007, Management Information System (edisi ke10), Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Rangkuti, Freddy. (2011). Riset Pemasaran. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. (2011). Riset Pemasaran. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, S. (2010). Mastering SPSS 18. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencan
- Situmorang. (2010). Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS. Medan: USU Press.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2016. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Williams & Sawyer, 2007:4). Analisis Tekhnologi Informasi [Online]
- Yunyun Yudiana, dkk. (2011). Latihan Kondisi Fisik. Tersedia di: http://file.upi.edu/Direktori/FPOK/JUR._PEND._OLAHRAGA/1965061_4199001-YUNYUN_YUDIANA/Latihan_Kondisi_Fisik.pdf (diakses 3 januari 2015).
- Zubaidah, Lilik dan Andre Dwijanto W, 2013. “Pengaruh Faktor Komunikasi, Kepribadian Ekstraversi, Dan Kepribadian Ketelitian Terhadap Prestasi Kerja”, Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 1 Nomor 1, hal 37.