

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MCDONALD'S
KOTA YOGYAKARTA**



Disusun oleh:

Nama : Shifa Alfrieda

Nomor Mahasiswa : 17311123

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN JUDUL
PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MCDONALD'S KOTA
YOGYAKARTA

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen,

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama	: Shifa Alfrieda
Nomor Mahasiswa	: 17311123
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Shifa Alfrieda menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Standar Operasi Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan McDonald’s Kota Yogyakarta” adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir yang saya tulis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 September 2021

Penulis



Shifa Alfrieda

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan
Mcdonald's Kota Yogyakarta



Nama : Shifa Alfrieda

Nomor Mahasiswa : 17311123

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 08 September 2021

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Siti Nurul Ngaini Dra. MM.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

**TUGAS AKHIR BERJUDUL
PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS
PELAYAN MCDONALD'S KOTA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **SHIFA ALFRIEDA**
Nomor Mahasiswa : **17311123**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Senin, 04 Oktober 2021

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., M.M.

Penguji : Nursya'bani Putnama, S.E., M.Si.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

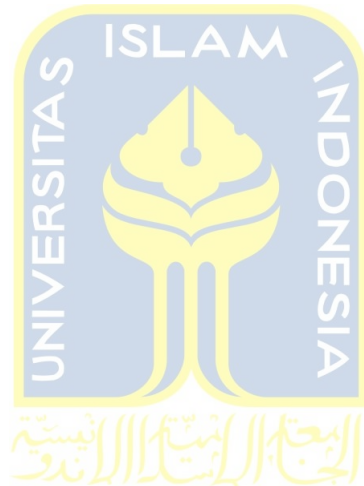


Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

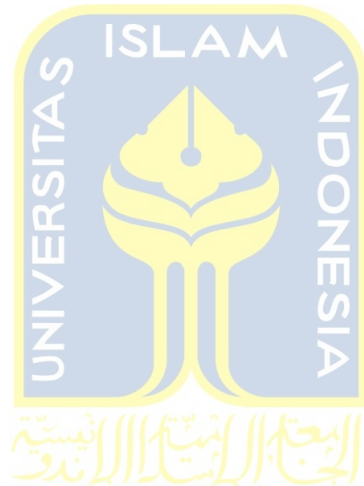
Penelitian ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak **Ahmad Machrus Asyari** dan Ibu **Diyah Susanty**. Terimakasih atas doa, dukungan, cinta, kasih, dan sayang yang tak pernah henti kepada saya.

Terimakasih kepada adikku, **Muadz Hafidz** atas doa, dukungan, dan canda tawa yang selalu ada.



MOTTO

“Pendidikan adalah senjata paling mematikan di dunia karena dengan Pendidikan, Anda dapat mengubah dunia” (Nelson Mandela)



Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas

Pelayanan Mc Donald's Kota Yogyakarta

Shifa Alfrieda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh standar operasional terhadap kualitas pelayanan Mcdonald's di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan variable dependen yaitu layanan Mcdonald's, sedangkan variable independent yang digunakan, yaitu staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik (*well trained and motivated staff*), fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik (*well maintenance equipment and facility*), format fisik yang konsisten (*consistent physical format*), jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q assurance*). Penelitian ini menggunakan populasi konsumen yang pernah membuat pesanan di Mcdonlad's. Populasi dalam penelitian ini tidak terbatas, karena jumlah konsumen Mcdonald's tidak dapat dihitung. Pemilihan sample yang digunakan menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah sampel dalam penelitian ini 219 pelanggan yang pernah menikmati produk Mcdonald's. Data ini diolah menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang didapatkan ialah SOP bagian staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik (*Well Trained and Motivated Staff*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada Mcdonald's di Kota Yogyakarta. SOP bagian fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik (*Well Maintained Equipment & Facility*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. SOP bagian format fisik yang konsisten (*Consistent Physical Format*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q Assurance*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: SOP, Kualitas Pelayanan, McDonald's

The Influence of Standard Operating Procedures (SOP) on the Service Quality of Mc Donald's in Yogyakarta

Shifa Alfrieda

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of operational standards on the service quality of McDonald's in Yogyakarta. This study used the dependent variable, namely McDonald's services, while the independent variable used is well trained and motivated staff (well trained and motivated staff), well maintained equipment and facilities (well maintenance equipment and facility), consistent physical format (consistent physical format), quality and quantity assurance (Q&Q assurance). This study uses a population of consumers who have made an order at McDonald's. The population in this study was not limited, because the number of McDonald's consumers cannot be counted. The sample selection used random sampling technique with the number of samples in this study 219 customers who have enjoyed McDonald's products. This data was processed using descriptive statistical analysis techniques and multiple linear regression analysis. The results of the study obtained were the SOP for the staff who were well trained and motivated (Well Trained and Motivated Staff), had a positive effect on the quality of service at Mcdonald's in the city of Yogyakarta. SOP for facilities and equipment is well maintained (Well Maintained Equipment & Facility), has a positive effect on service quality. SOP for consistent physical format has a positive effect on service quality. SOP for quality and quantity assurance (Q&Q Assurance) has a positive effect on service quality.

Keywords: SOP, Service Quality, McDonald's

KATA PENGANTAR

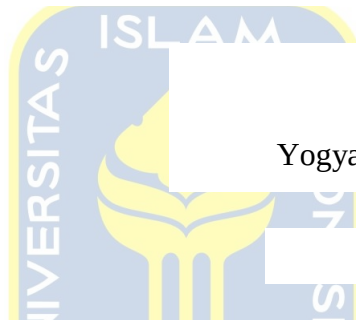
Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, rahmad dan karuniaNya dalam penulisan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Mcdonald’s” selesai.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Siti Nurul Ngaini Dra. MM. selaku Dosen pembimbing tugas akhir yang atas segala bimbingan dan arahan atas izin Allah, sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir.
5. Seluruh peserta responden yang sudah memberikan kontribusi dan telah berkenan dan mau memberikan kesempatan sehingga penulis dapat melakukan penelitian di tersebut.
6. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Ahmad Machrus Asyari, S.E, M.M. dan Ibu Diah Susanty, sebagai orang yang selalu memberi doa, dukungan, kasih sayang, semangat, materi, nasihat yang tidak pernah putus dipanjatkan dan diberikan untuk kesuksesan penulis.
7. Kakek Nenek saya Farid Alwi dan Siti Rukayah yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Adek tercinta saya Muadz Hafidz yang telah memberikan dukungan semangat untuk mengerjakan tugas akhir ini.
9. Sulthan Asyraf Gestivano sebagai orang yang selalu memberikan dukungan setiap harinya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

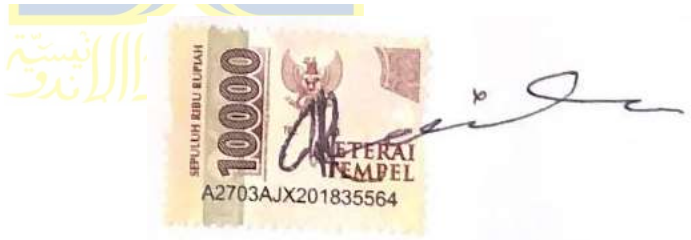
10. Intan, Rika, Dyosi, Tya, Ayu, Dewi, Fira, Nisa, Sani dan seperjuangan bimbingan tugas akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan.
11. Teman-teman seangkatan saya 2017 Manajemen yang telah mewarnai hari-hari saya selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang turut membantu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sehingga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.



Yogyakarta, 10 September 2021

Penulis



Shifa Alfrieda

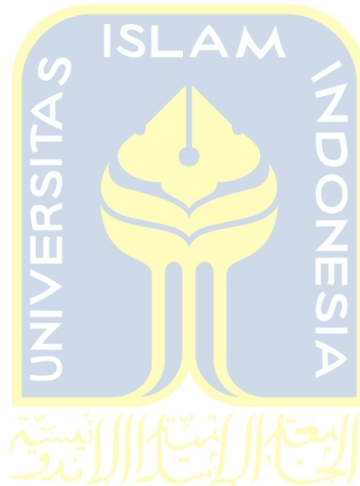
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1. Manajemen Operasional	10
2.2.2. Prosedur	11
2.2.3. Standard Operasional Prosedur (SOP)	12
2.2.4. Teori Kualitas Layanan	13
2.3 Hipotesis	15



2.4	Kerangka Berpikir	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Lokasi Penelitian	18
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	18
3.2.1	Variabel Penelitian	18
3.2.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	18
3.3	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data	22
3.5	Uji Instrumen	23
3.5.1	Uji Validitas	23
3.5.2	Uji Reliabilitas	23
3.6	Populasi atau Sampel	24
3.7	Metode Analisis	24
3.7.1	Analisis Deskriptif	24
3.8	Alat Analisis	25
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.8.2	Uji T (Signifikasi Parsial)	26
3.8.3	Uji Statistik F (simultan)	26
3.8.4	Koefisien Determinasi (adjustet R^2)	26
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		28
4.1.	Uji Instrumen Penelitian	28

4.2. Analisis Deskriptif	31
4.4.4. Pengaruh SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (Q&Q Assurance) (X4), terhadap kualitas layanan (Y).	46
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Saran	48
Daftar Pustaka	50



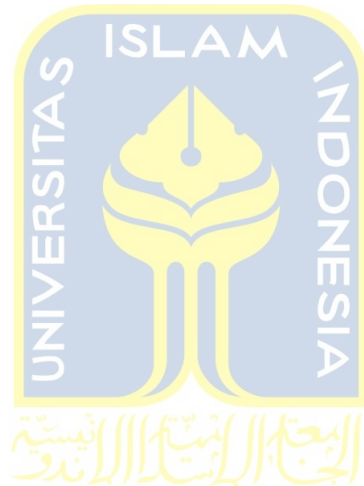
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel Penelitian	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 4.2 Hasil pengujian reliabilitas	29
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.4 Usia Responden	30
Tabel 4.5 Frekuensi Menggunakan Produk/jasa dari Mcdonalds	31
Tabel 4.6 Deskriptif SOP Well Trained and Motivated Staff	33
Tabel 4.7 Deskriptif SOP Well Maintained Equipment & Facility	34
Tabel 4.8 Deskriptif SOP Consistent Physical Format	35
Tabel 4.9 Deskriptif SOP Q&Q Assurance	35
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kualitas layanan di Mcdonald's	36
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda	37

DAFTAR GAMBAR

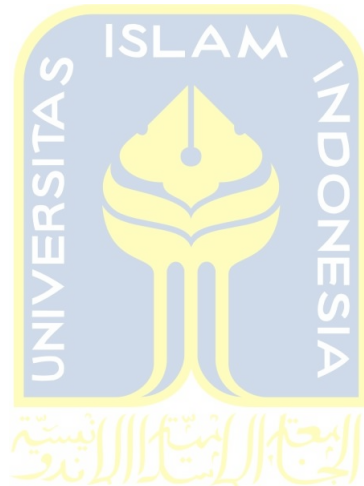
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir

16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUISIIONER PENELITIAN SKRIPSI	52
Lampiran 2. IDENTITAS RESPONDEN	53
Lampiran 3. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia bisnis pada masa sekarang ini mengalami peningkatan yang begitu pesat, bertambah banyaknya pelaku bisnis baru yang didirikan saat ini mulai tingkatan usaha yang kecil bahkan usaha dengan tingkatan usaha besar. Selain itu, pengaruh perubahan budaya, perilaku masyarakat yang konsumtif dan berubah-ubah sehingga memberi ruang untuk mengembangkan berbagai macam usaha, sebagai contohnya adalah dalam usaha kuliner. Perubahan bisnis begitu cepat mengalami perubahan hal ini mendorong semakin banyak ragamnya usaha tumbuh, sebagai contohnya pada bidang kuliner.

Restoran cepat saji Mcdonald's Indonesia merupakan restoran cepat saji yang sangat cepat perkembangannya. Menjaga kesegaran Dan kualitas makanan merupakan salah satu janji yang dipegang teguh oleh Mcdonald's. Setiap makanan memiliki waktu ketentuan untuk segera dikonsumsi sebelum berakhir dalam tempat pembuangan. Ayam goreng sebagai contohnya, makanan yang paling digemari ini sudah disimpan dalam tempat khusus yang ditentukan juga suhunya.

Terutama pada restoran cepat saji (*fast food*) adalah usaha yang paling populer pada bidang kuliner saat ini. Yang membedakan dari usaha yang dijalankan ini menawarkan kemudahan pada konsumen karena permintaan konsumen yang menginginkan makanan cepat saji. Permintaan masyarakat yang meningkat sehingga kinerja karyawan restoran cepat saji harus didorong lebih maksimal dalam meningkatkan pelayanan. Sehingga, perusahaan dalam melakukan pelayanan mempunyai suatu tatanan yaitu dengan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP).

Restoran Mcdonald's terkenal dengan standar kualitas dalam makanan cepat saji, khususnya dalam kalangan muda di daerah perkotaan di mana mayoritas restoran cepat saji terletak. Selain memperhatikan kualitas standar kualitas makanan, faktor kualitas pelayanan pelanggan seperti cepatnya waktu pelayanan, kebersihan, lokasi, kenyamanan, dan harga yang relative terjangkau merupakan

faktor penyebab mengapa restoran McDonald's ini cukup digemari oleh masyarakat. Sebagaimana umumnya dalam industri jasa, kualitas pelayanan pelanggan menjadi faktor utama dalam menjalankan bisnis agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

Maka dari itu setiap konsumen membeli produk yang ada di restoran tidak hanya mendapatkan produk itu saja melainkan seluruh pelayanan dan fasilitas yang diberikan adalah hal mutlak yang di dapatkan oleh para pelanggannya guna memuaskan para pelanggannya, dan itu adalah salah satu kunci sukses restoran cepat saji dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas para pelanggannya, untuk itu manajemen Mcdonald's Indonesia sangat memperhatikan kualitas layanan pelanggan dalam strategi operasionalnya melalui berbagai manual Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sangat ketat.

Standard Operating Procedure (SOP) adalah suatu rangkaian kegiatan berisikan instruksi yang digunakan sebagai pedoman atas aktivitas rutin yang dilakukan berulang-ulang (Hartatik: 2014). Instruksi tersebut bertujuan sebagai petunjuk standar dalam mempercepat pekerjaan antara pekerja dalam unitnya, dan unit lain yang saling berhubungan sebagai dasar hukum apabila ditemui penyimpangan.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, Mcdonald's berusaha dengan cara perusahaan juga memuaskan karyawannya. Tujuannya adalah untuk memungkinkan karyawan menempatkan hal yang sama (kualitas pelayanan dan produk) pada pelanggan, mereka untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu, Mcdonald's juga berusaha memanjakan konsumennya dengan layanan pengantaran sesuai pesanan yang biasa disebut *delivery order*. Mcdonald's akan mengantarkan makanannya sampai ke rumah-rumah konsumen sesuai apa yang dipesannya, dengan meningkatkan kualitas produk sesuai dengan kearifan lokal, dan memberikan hadiah mainan unik pada setiap pembelian. Hal ini dilakukan untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Mcdonald's beranggapan dalam meningkatkan kepuasan kepada para pelanggannya perusahaan wajib meningkatkan pula kesejahteraan untuk karyawannya. Dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan maka akan

meningkatkan pula pelayanan yang baik untuk para pelanggannya. Salah satu contoh yang dilakukan oleh Mcdonald's layanan pesan antar seperti tersebut di atas dengan tujuan untuk menjaga loyalitas para konsumennya.

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen dalam kualitas pelayanan. Bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Wijaya (2014:40). Kualitas pelayanan mempunyai dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan produk. Terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan ketanggapan (*responsiveness*). Tidak hanya pelayanan citra produk juga dianggap dapat memengaruhi konsumen agar maksud dari produk dapat disampaikan dengan baik oleh pihak perusahaan. Rico, dkk (2018: 20) menyatakan bahwa terdapat faktor yang memengaruhi citra produk seperti citra pembuat (*corporate image*), citra pemakai (*user image*), dan citra produk (*product image*).

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik mengangkat Mcdonald's menjadi objek penelitian, untuk menilai penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan SOP pada Mcdonald's kota Daerah Istimewa Yogyakarta. Maka berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Mcdonald's Kota Yogyakarta"

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) staf yang terlatih dengan baik dan termotivasi (*Well Trained and Motivated Staff*) berpengaruh positif terhadap kualitas/keunggulan pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian dari sarana, peralatan yang terpelihara dengan baik (*Well Maintained Equipment & Facility*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.?

3. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian format fisik yang konsisten (*Consistent Physical Format*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.?
4. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q Assurance*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.?

1.3 Batasan Masalah

Untuk penelitian ini penulis mempunyai Batasan penelitian dengan mengambil sampel yaitu McDonald's Kota Yogyakarta. Acuan yang digunakan dalam penelitian ini berhubungan dengan Standar Operasional Prosedu (SOP) serta Kualitas Pelayanan yang diterapkan.

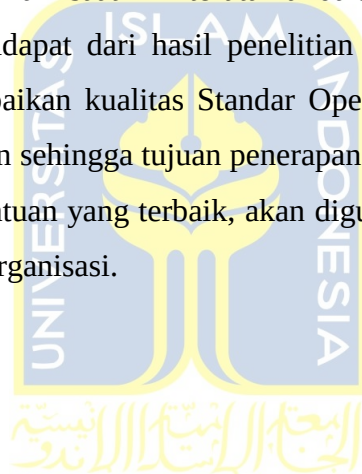
1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) staf yang terlatih dengan baik dan termotivasi (*Well Trained and Motivated Staff*) berpengaruh positif terhadap kualitas/keunggulan pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian sarana, peralatan yang terpelihara dengan baik (*Well Maintained Equipment & Facility*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian format fisik yang konsisten (*Consistent Physical Format*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.
4. Mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q Assurance*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara teoritis manfaat yang diperoleh dalam penelitian yang penulis lakukan akan dapat memberikan kemanfaatan menambah ilmu pengetahuan secara umum. Di samping itu juga sebagai evaluasi yang terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan terhadap kualitas layanan di McDonald's.

Manfaat Praktis, bagi penulis yang didapat dari penelitian yang dilakukan ini, dari teori-teori yang didapat selama perkuliahan untuk dapat diaplikasikan secara nyata dalam perusahaan sebagai objek dalam penelitian sehingga akan memberikan kemanfaatan dan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menghadapi permasalahan saat ini terutama dalam mempertahankan kualitas layanan. Data yang didapat dari hasil penelitian ini akan dapat dimanfaatkan perusahaan untuk perbaikan kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi para pekerja perusahaan sehingga tujuan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas bantuan yang terbaik, akan digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk rujukan dalam penelitian ini dengan menggunakan “Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi, dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga” oleh Rusda Irawati dan Enstien Basuki Woro Hardiastuti (2016). Pada penelitian tersebut yang dijadikan objek dalam penelitian adalah SOP mulai dari pengadaan bahan dasar/baku, rangkaian pembuatan, dan pengemasan pada industri jasa boga PT. KSM *Catering & Bakery Batam*. Penelitian ini bertujuan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) pengadaan bahan dasar/baku, rangkaian pembuatan makanan yang sering diolah, dan pengemasan produk yang tepat untuk diterapkan di PT. KSM *Catering & Bakery Batam*. Proses pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi dan wawancara kepada narasumber. Untuk analisis data menggunakan metode *Miles & Huberman*. Tujuan akhir penelitian ini adalah rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengadaan bahan dasar/baku, rangkaian pembuatan menu, dan pengemasan produk.

Penelitian yang digunakan sebagai acuan penelitian ini adalah dari jurnal penelitian dengan judul “*Are Shippers satisfied with the diversified Provision of Logistics Service by Shipping Companies? (A Study between the UK and South Korea)*” disusun Jong-Soon Koo, Ki-Soon Hwang, dan Hee-Jung Yeo (2009). Penyelidikan menggambarkan penyelidikan unsur-unsur pengaturan administrasi saat ini dalam bisnis transportasi dan menambah pemahaman bisnis yang lebih cermat. Jajak pendapat dalam ujian ini dibuat untuk meninjau pameran koperasi spesialis yang dinilai oleh pengangkut global, khususnya di England dan negara South Korea. Ditemukan dalam kajian ini adalah transporter di negara Inggris mungkin senang dalam pengaturan administrasi berbeda dengan transporter dari Korea. Ada 3 (tiga) pekerjaan bantuan dalam penyelidikan ini termasuk koordinasi multi-tujuan, pembayaran kewajiban tradisi, dan pemberian Bill of Filling yang

menunjukkan perbedaan besar dalam pelaksanaan bantuan normal di antara organisasi spesialis. Dalam pemeriksaan observasional, kapasitas administrasi koordinasi telah dibedakan sebelumnya dan dipilih dengan menyelidiki penyelidikan yang berlaku. Untuk melegitimasi pilihan yang mendasari manfaat kapasitas, kapasitas diperiksa oleh dewan spesialis yang berasal dari Inggris 14:6 dan 8 (delapan) berasal dari negara Korea Selatan, di mana kapasitas ini dikonfirmasi oleh dewan untuk penyelidikan tambahan. Dalam strategi eksplorasi, contoh yang digunakan adalah pemeriksaan kemungkinan dengan metode pemeriksaan langsung yang tidak teratur dan survey dikirimkan dari sebanyak 988 (sembilan ratus delapan puluh delapan) pengirim global di Inggris dan sebanyak 945 (sembilan ratus empat puluh lima) dari Korea Selatan. Informasi pemeriksaan akan dipergunakan dalam eksplorasi statistik dengan Uji t dan *Analysis of variance* (Anova). di dalam uji-t, telah diklarifikasi bahwa kapasitas bantuan yang dimiliki oleh pengirim kargo Korea memiliki tingkat pemenuhan yang paling signifikan adalah individu yang memperoleh pengaturan perlindungan dan pengaturan penerimaan. Sedangkan pekerjaan administrasi adalah hal yang paling memuaskan untuk pengangkut Inggris adalah kemampuan membayar Kargo dan membayar kewajiban tradisi. Hasil mengusulkan klarifikasi hipotetis tentang pelaksanaan kerja administrasi koordinasi yang bergantung pada organisasi spesialis. Ujung-ujungnya transporter umum Inggris lebih terpenuhi daripada transporter Korea Selatan. Meskipun pekerjaan administrasi koordinasi umum diantara berbagai jenis koperasi spesialis hasil yang ditunjukkan adalah sebanding, 3 (tiga) kapasitas bantuan seperti Koordinasi Serbaguna, Angsuran Kepabeanan, dan Masalah Bill of Fading diakui menunjukkan perbedaan dalam pelaksanaan bantuan di antara organisasi spesialis.

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai tinjauan Pustaka berikut ini jurnal penelitian dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” oleh Tiara Citra Mukti (2017). Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui 5 (lima) dimensi dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*,

dan tangible apakah berpengaruh pada kepuasan konsumen PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri. Dari hasil yang didapat dalam penelitian ini, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = - 0,296 + 0,100 x_1 + 0,212 x_2 + 0,377 x_3 + 0,047 x_4 + 0,280 x_5$. Uji t analisa statistik diperoleh hasil reliability 0,006, responsiveness 0,037, assurance 0,007, empathy 0,704 dan tangible 0,025, 4 variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan 1 variabel berpengaruh tapi tidak signifikan yaitu variabel empathy. Sedangkan Uji F dari analisa statistik dengan hasil 0,000 di bawah 0,05 yang artinya variabel (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen.

Tinjauan pustaka yang digunakan di penelitian ini dari jurnal dengan judul penelitian “Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)” disusun Monika, Meila (2016). Alasan dalam kajian ini adalah mengetahui dampak Standar Operasional Prosedur organisasi pada sifat administrasi yang diberikan Grapari Telkomsel Kudus apakah berjalan sesuai SOP atau tidak, dan untuk mengetahui bagian mana dari SOP yang memiliki dampak utama terhadap kualitas bantuan dilihat dari penyajian dan asumsi GraPARI Telkomsel Kudus pada 5 pengukuran meliputi efek, ketergantungan, daya tanggap, afirmasi, dan simpati. Sampel pelanggan yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang terdapat di GraPARI Telkomsel Kudus, dengan prosedur pemeriksaan menggunakan akomodasi langsung dengan pengaturan jumlah sampel 100 responden. Strategi pengumpulan informasi dalam penelitian ini menggunakan polling. Teknik pemeriksaan informasi menggunakan model investigasi yang mencerahkan, berbagai pemeriksaan relaps, uji kecurigaan gaya lama, uji praduga, uji t, dan uji f. Hasil pengujian menunjukkan adanya dampak SOP yang dari aset fisik, ketergantungan, daya tanggap, afirmasi, dan simpati terhadap sifat tolong-menolong pemasok GraPARI Telkomsel Kudus. Akhir dari pemeriksaan Hole bahwa ekshibisi dan asumsi belum terpenuhi seperti yang diharapkan. Mengingat konsekuensi dari pemeriksaan kekambuhan, ada hasil konstruktif dari SOP dengan pengukuran yang berbeda pada kualitas bantuan. Dilihat dari koefisien halfway assurance, variabel konfirmasi memengaruhi kualitas administrasi sehingga

pengukuran SOP yang paling berpengaruh terhadap kualitas bantuan adalah afirmasi.

Pustaka lainnya sebagai tinjauan kajian adalah jurnal penelitian dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak” disusun Angellina, Shella (2014). Dalam kajian ini, item/bagian digunakan sebagai tempat pemeriksaan dengan memiliki panduan rasa Indonesia dari Jepang yang berlokasi di Pontianak Kalimantan Barat dengan nama kafe Sari Bento. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dampak dari Standar Operasional Prosedur bagi pekerja warung makan terhadap tingkat keunggulan/kualitas pendampingan di Restoran Sari Bento Café. Dalam kajian ini menggunakan 2 faktor, yaitu Standar Operasional Prosedur dan tingkat keunggulan/kualitas administrasi. Variabel dalam Standar Operasional Prosedur memiliki ukuran konsistensi, efektivitas, blunder, berpikir kritis, dll. Sedangkan variabel kualitas bantuan terdiri dari 5 ukuran yaitu substansial, kasih sayang, ketergantungan, daya tanggap, dan konfirmasi. Teknik eksplorasi menggunakan strategi kuantitatif dengan mengarahkan pertemuan, polling, dan menulis pertimbangan. Pemeriksaan yang digunakan dalam penelitian relaps ini adalah pemeriksaan ekspresif dengan menggunakan tes dasar lurus. Dalam penelitian ini bahwa penerapan SOP berdampak + (positif) pada kualitas pendampingan di Sari Bento Eatery Pontianak. Ujung-ujungnya variabel Standar Operasional Prosedur terlihat belum berjalan dengan baik pekerja di warung makan Sari Bento. Variabel kualitas bantuan juga dinilai sangat rendah pada pengukuran responsif, di mana bantuan yang diberikan oleh pekerja kepada tamu dinilai sangat rendah ketika pemberian hidangan juga lambat dan tidak memadai. Seperti halnya pengukuran yang pasti itu sendiri, termasuk pengukuran yang paling penting, di mana pekerja atau pekerja memberikan perangkat keras atau perlengkapan yang lengkap dan memuaskan.

2.2 Landasan Teori

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009), bahwa Manajemen Operasional merupakan suatu rangkaian kegiatan menghasilkan suatu tambahan nilai dalam bentuk produk (barang) dan jasa dengan mengubah masukan (input) menjadi suatu hasil (output). Sedangkan menurut William J. Stevenson (2009), Manajemen Operasional adalah suatu bagian sistem manajemen atau suatu rangkaian dari proses dalam pembuatan produk (barang) atau jasa (penyediaan layanan). Harjanto (2008), berpendapat bahwa Manajemen Operasional merupakan kegiatan yang saling terintegrasi satu dengan lainnya untuk penciptaan atau membuat suatu barang, jasa, dan kombinasinya, dengan cara transformasi dari sumber daya produksi menjadi output/hasil yang diharapkan. Menurut James Evans dan David Collier (2007:5), Manajemen Operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan produk dan jasa yang diciptakan/dibuat serta disampaikan secara efektif kepada pelanggan.

2.2.1. Manajemen Operasional

Pengertian Manajemen Operasional menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009:4), Manajemen Operasional adalah suatu rangkaian kegiatan yang akan memberikan nilai/menghasilkan nilai yang berupa suatu produk/barang dan jasa dengan mengubah sesuatu masukan (*input*) menjadi sesuatu keluaran/hasil (*output*). Sedangkan William J. Stevenson (2009:4), mengatakan bahwa Manajemen Operasional merupakan *system* manajemen atau serangkaian proses dalam proses pembuatan produk/barang atau penyediaan jasa. Manajemen Operasional adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan pembuatan/produksi barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi sumber daya produksi menjadi hasil yang diinginkan atau keluaran (*output*) yang diharapkan atau diinginkan, Eddy Herjanto (2007:2). Kemudian menurut James Evans dan David Collier (2007), Manajemen Operasional adalah suatu ilmu dan seni

untuk memastikan bahwa barang/produk dan jasa berhasil dibuat dan diterima ke pelanggan.

Pengertian lainnya, Manajemen Operasional adalah suatu masukan/*input*, proses perubahan/transformasi, keluaran/*output*, umpan balik informasi/*feedback information* dan yang melingkupi. Masukan yang digunakan dapat bersifat sederhana maupun kompleks. Proses perubahan/transformasi adalah kegiatan perubahan nilai, sehingga perlu diperhatikan karakteristik dari efisiensi, kualitas, tempo maupun fleksibilitas. Keluaran/*output* dapat berupa suatu barang/produk atau jasa. Lingkungan bersifat kompleks dan tidak mudah dikendalikan sebagai contohnya : teknologi, ekonomi, sosial, politik, dan lain sebagainya, sehingga perlu mendapat perhatian (Yamit, 2003).

Dari penjelasan beberapa pakar di atas, dapat dikatakan bahwa administrasi adalah ilmu yang mengkaji tentang cara mengubah suatu kontribusi kepada suatu hasil yang mengandung penghargaan dan bermanfaat untuk pemenuhan kebutuhan bagi semua orang.

Dalam manajemen operasi meliputi 3 aspek yaitu :

- a. Struktural, adalah pengaturan bagian-bagian dari kerangka kerja eksekutif dan komunikasi serta hubungan mereka yang berhubungan satu dengan lainnya (bahan, mesin, manusia, segmen entitas/modal).
- b. Fungsional adalah Sudut-sudut diidentikkan asosiasi sebagai segmen utama mulai dari tahap penyusunan, pelaksanaan, pengendalian dan perbaikan untuk mendapatkan pelaksanaan yang ideal.
- c. Lingkungan, adalah memberikan ukuran lain untuk tugas-tugas kerangka kerja dewan sebagai pentingnya berfokus pada kemajuan dan pola yang terjadi di luar kerangka kerja.

2.2.2. Prosedur

Susanto (2007:264), dijelaskan bahwa prosedur itu suatu perkembangan latihan atau latihan dilakukan secara terus menerus bersama-sama. Dilihat dari pendapat tersebut penulis berpendapat bahwa

prosedur adalah pengelompokkan latihan yang terdiri dari langkah-langkah latihan yang dilakukan oleh orang-orang secara berulang-ulang dan konsisten yang dilakukan dengan rutinitas dan bila diabaikan, individu tersebut dianggap telah menyalahgunakan.

2.2.3. Standard Operasional Prosedur (SOP)

Setiap asosiasi atau organisasi memiliki rangkaian dan instrumen tersendiri dalam menyelesaikan kegiatan, rangkaian dan sistem tersebut melalui strategi dan aturan secara fisik, maka melalui bagian ini akan dijelaskan beberapa definisi yang diidentikkan dengan rangkaian dan komponen di dalam organisasi tersebut, seperti pengertian dari SOP dan pedoman kerja. Sistem adalah perkembangan strategi yang telah menjadi contoh yang layak dalam melakukan tugas yang merupakan kebulatan suara (Sayuti: 2012).

Menurut Endah Nur Fatimah bahwa Strategi Pintar dalam Menyusun Standar Operasional Prosedur (2015:48), bahwa Standar Operasional Prosedur suatu aturan atau tatanan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan kapasitas dan pemeriksaan aparatur pemerintah. Cara kerjanya tergantung pada penanda khusus, otoritatif dan prosedural sesuai teknik kerja, metode kerja dan kerangka kerja di unit kerja yang bersangkutan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu bagian utama dari kesuksesan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul dalam mengaplikasikan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. menurut Santoso (2014), menjelaskan bahwa SOP dapat dikatakan sekumpulan tulisan yang berisi kemajuan eksplisit, yang menjelaskan segala sesuatu tentang kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan tergantung pada pedoman organisasi. di dalam SOP sendiri, terdapat 7 pokok menurut Santoso (2014:10) diantaranya adalah efektivitas, konsistensi, minimalisasi kesalahan, pemikiran kritis, jaminan pekerjaan, pedoman kerja, dan persyaratan perlindungan. Dengan demikian

dapat dikatakan bahwa SOP terdiri dari permintaan yang dibuat sesuai dengan pedoman organisasi, untuk memperjelas sarana latihan yang diselesaikan secara teratur di dalam organisasi.

Standar Operasional Prosedur Perusahaan juga berarti membina struktur dan proses kerja secara efektif, tepat dan jelas. SOP dapat menggambarkan sarana dalam mencapai suatu tujuan yang telah selesai dengan berpedoman pada pedoman dan aturan yang ditetapkan dalam suatu bentuk tertentu. Standar Operasional Prosedur akan menjelaskan dan menunjukkan suatu pelaksanaan rangkaian kegiatan itu terjadi. Standar Operasional Prosedur sebagai salah satu cara yang menyebutkan dari pelaksanaan dan pembulatan setiap hari sebagai strategi yang telah ditentukan sebelumnya. SOP juga menjamin konsistensi dan langkah kerja selesai dengan efektif. SOP juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang adil antar unit kerja atau antar divisi dalam komponen tertentu. SOP yang digunakan untuk mengkuantifikasi dan menjamin evaluasi suatu jabatan secara murah hati dalam menyelesaikan semua program kerja.

2.2.4. Teori Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler & Keller (2013) menyatakan bahwa: pelayanan (*service*) adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, tindakan atau kegiatan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah atribut atau kualitas bantuan/administrasi yang didasarkan pada kapasitas

bantuan/administrasi untuk mengatasi masalah dan keinginan klien dengan implikasi.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. **Reliability**, mencakup dua hal utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Ini menyiratkan bahwa organisasi menawarkan jenis bantuannya pada kesempatan yang ideal. Selain itu, ini juga menyiratkan bahwa perusahaan memenuhi jaminannya, misalnya, menjalankan administrasinya sesuai dengan tanggung jawab yang disepakati.
2. **Responsiveness**, yaitu keinginan pekerja untuk menawarkan jenis bantuan yang dibutuhkan pembeli.
3. **Competence**, artinya menyiratkan bahwa setiap orang dalam suatu organisasi memiliki apa yang diperlukan dan informasi seharusnya sudah siap untuk menawarkan jenis bantuan tertentu.
4. **Accessibility**, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, dan komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi.
5. **Courtesy**, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para karyawan perusahaan.
6. **Communication**, artinya komunikasi kepada pelanggan, dan terus memperhatikan ide dan protes pembeli.
7. **Credibility**, yaitu untuk lebih spesifik gagasan yang lugas dan dapat diandalkan. kredibilitas menggabungkan nama organisasi, kemasyhuran organisasi, kualitas kontak individu, dan kolaborasi dengan pembeli.

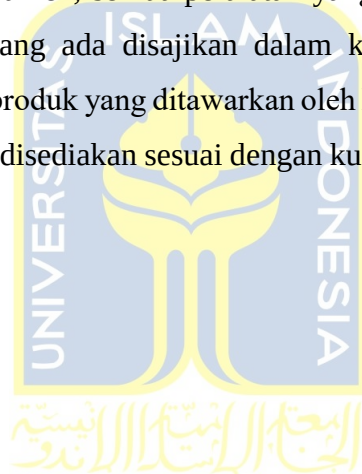
8. **Security**, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. **Understanding/Knowing the Customer** , yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
10. **Tangibles**, yaitu bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari karyawan.

2.3 Hipotesis

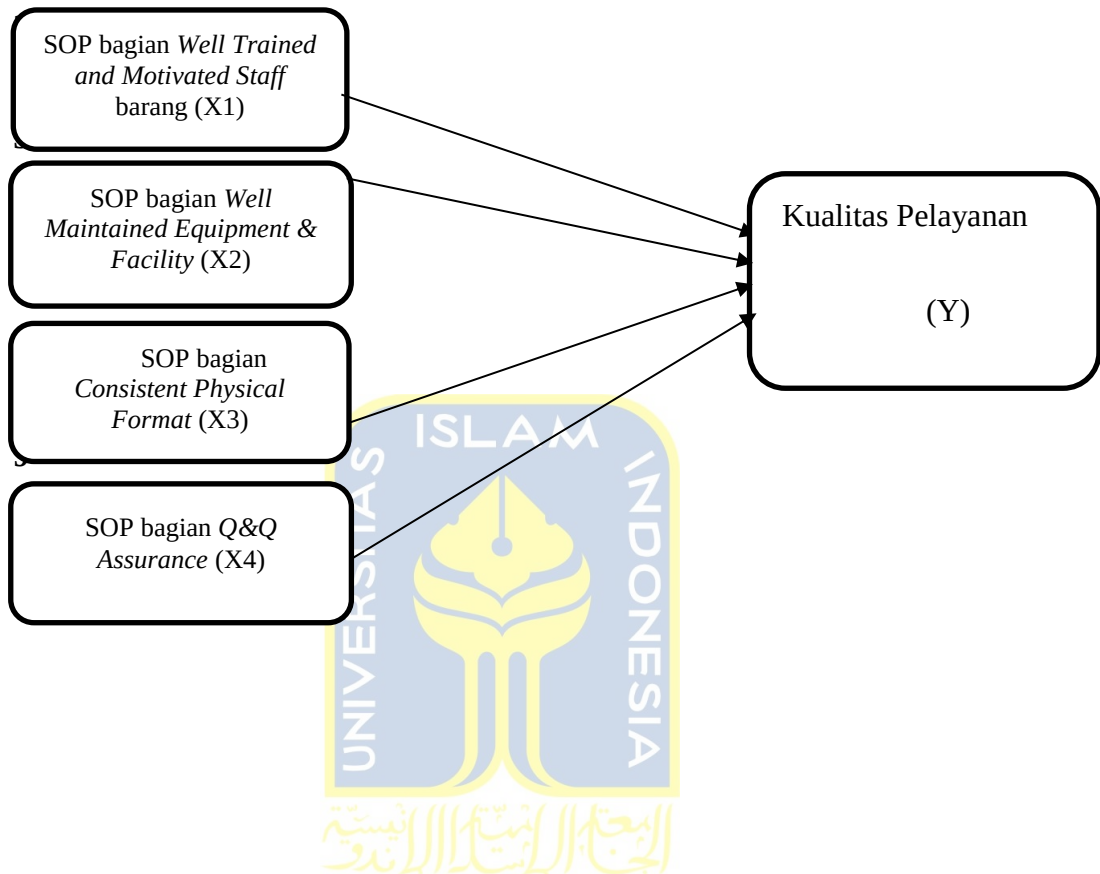
Menurut Sugiyono (2016:63), hipotesis merupakan tanggapan sementara terhadap definisi masalah pemeriksaan, di mana perincian masalah telah dinyatakan sebagai pertanyaan. Hal ini dianggap sementara mengingat fakta bahwa tanggapan yang tepat yang diberikan hanya didasarkan pada hipotesis. Hipotesis adalah pengertian sistem pemikiran yang merupakan tanggapan singkat terhadap masalah yang direncanakan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini para pencipta membuat teori-teori antara lain:

1. H1: SOP bagian staff yang terlatih dengan baik dan staff yang termotivasi dengan baik (*Well Trained and Motivated Staff*) (X1), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Y). Variabel penentunya yaitu Seluruh karyawan mengenakan seragam dan rapi, petugas menyerahkan struk/nota, petugas mengonfirmasi harga total, petugas mengucapkan terima kasih, dan Mcdonald's menyediakan mekanisme keluhan pelanggan
2. H2: SOP bagian fasilitas dan peralatan terawat dengan baik (*Well Maintained Equipment & Facility*) (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Y). Variabel penentunya yaitu fasilitas, peralatan, dan area outlet Mcdonald's terpelihara dengan baik, outlet Mcdonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman, lokasi alat pemadam api terlihat jelas, menampilkan aturan seperti dilarang merokok, meja dan kursi di outlet tersusun rapi dan bersih

3. H3: SOP bagian format fisik yang konsisten (*Consistent Physical Format*) (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Y). Variabel penentunya yaitu, penampilan outlet Mcdonald's secara keseluruhan mencerminkan identitas Mcdonald's seperti warna merah dan kuning, menu-menu yang terdaftar terlihat jelas dalam layer menu, terdapat petunjuk fasilitas outlet Mcdonald's, outlet Mcdonald's dilengkapi dengan CCTV, wastafel yang tersedia bersih dan berfungsi dengan baik
4. H4: SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q Assurance*) (X4), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (Y). Variabel penentunya yaitu seluruh meja dan kursi terawat baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, semua peralatan yang tersedia dalam kondisi baik, semua menu yang ada disajikan dalam keadaan bagus/baru selesai di masak. Semua produk yang ditawarkan oleh Mcdonald's tawarkan tersedia, dan harga yang disediakan sesuai dengan kualitas makanan/minuman yang disajikan.



2.4 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian dalam memperoleh data yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan penelitian ini di restoran cepat saji atau *Fast Food* di Mcdonald's Kota Yogyakarta. Alasannya adalah dalam penyajian lebih praktis, efisien, dan cepat, di mana peminat terutama anak muda terhadap makanan cepat saji sehingga seberapa besar pengaruhnya terhadap pesaing yang sama yang semakin banyak. Hal ini, kita perlukan untuk memahami apa saja yang menjadi nilai lebih atau nilai tambah dan yang harus diperbaiki dari kekurangan yang ada di Mcdonald's dengan penerapan SOP yang telah dilakukan dan seberapa berpengaruh pada kualitas pelayanan.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yaitu variabel terikat atau dependen dan variabel bebas (tidak terikat) atau independen. Menurut Sugiyono (2016:61), variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel bebas menurut Sugiyono (2017:61), adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Mcdonald's kota Yogyakarta sedangkan variabel bebas/independen dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur bagian *well trained and motivated staff, Well Maintained Equipment & Facility, Consistent Physical Format, Q&Q Assurance*

3.2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Sugiyono (2014:38), operasional variabel yaitu property, sifat atau nilai dari individu, barang atau gerakan yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan untuk dikonsentrasikan Dan kemudian dibuat

keputusan. Dari klarifikasi tersebut, dapat dikatakan bahwa makna fungsional faktor diharapkan dapat menentukan jenis, penanda, Dan ukuran faktor yang terkait dengan pemeriksaan. Jadi pengujian teori harus dimungkinkan secara efektif sesuai dengan judul ujian yang telah dibuat.

Tabel 3.1

Variabel	Indikator
SOP <i>well trained and motivated staff</i> merupakan segala sesuatu mengenai penampilan karyawan, prosedur pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan	1. Seluruh karyawan mengenakan seragam dan rapi 2. Petugas menyerahkan struk/nota 3. Petugas mengonfirmasi harga total 4. Petugas mengucapkan terimakasih 5. Mcdonald's menyediakan mekanisme keluhan pelanggan
SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i> merupakan segala sesuatu mengenai kebersihan harian dan fasilitas outlet	1. Fasilitas, peralatan, dan area outlet Mcdonald's terpelihara dengan baik 2. Outlet Mcdonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman 3. Lokasi alat pemadaman api terlihat jelas 4. Menampilkan aturan seperti dilarang merokok

	5. Meja dan kursi di outlet tersusun rapi dan bersih
SOP <i>Consistent Physical Format</i> merupakan segala hal mengenai peralatan yang tersedia di outlet Mcdonald's	1. Penampilan outlet Mcdonald's secara keseluruhan mencerminkan identitas Mcdonald's seperti warna merah dan kuning 2. Menu-menu yang terdaftar terlihat jelas dalam layer menu 3. Terdapat petunjuk fasilitas outlet Mcdonald's 4. Outlet Mcdonald's dilengkapi dengan CCTV 5. Wastafel yang tersedia bersih dan berfungsi dengan baik
SOP <i>Q&Q Assurance</i> merupakan segala hal jaminan kualitas dan kuantitas	1. Seluruh meja dan kursi terawat baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen 2. Semua peralatan yang tersedia dalam kondisi baik 3. Semua menu yang ada disajikan dalam keadaan bagus/baru selesai di masak

	4. semua produk yang ditawarkan oleh Mcdonald's tawarkan tersedia 5. Harga yang disediakan sesuai dengan kualitas makanan/minuman yang disajikan.
Kualitas Pelayanan (Variabel Y) Tingkat keunggulan yang diharapkan/diinginkan, pengendalian keunggulan yang memenuhi harapan/keinginan pelanggan.	1. Implementasi SOP <i>well trained and motivated staff</i> 2. Implementasi SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i> 3. Implementasi SOP <i>Consistent Physical Format</i> 4. Implementasi SOP <i>Q&Q Assurance</i>

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Macam/jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif merupakan penelitian berdasarkan asumsi, kemudian diselidiki menggunakan strategi eksplorasi yang substansial, menurut Nana Sudjana Dan Ibrahim (2001). Selain itu juga menggunakan metode survey, yaitu strategi penelitian diselesaikan pada populasi besar Dan kecil, namun informasi yang diambil adalah informasi dari tes yang diambil dari populasi yang di maksud (Sugiyono 2005:7). Kemudian jika dilihat dari konteks waktu atau studi, maka penelitian ini mengacu pada longitudinal, karena pemeriksaan diarahkan dalam suatu rangkaian periode. Responden dalam proposisi pengujian ini adalah sebagian dari konsumen Mcdonald's di Yogyakarta. di mana penelitian akan melakukan polling dan mengungkapkan tujuan eksplorasi untuk menghindari kesalahpahaman dari daftar pertanyaan yang akan diajukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data Primer :

1. Daftar pertanyaan/kuesioner adalah teknik dalam pengumpulan data dengan cara meminta suatu keterangan/jawaban pada para responden dengan mengajukan daftar pertanyaan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Sugiyono (2005 : 135). Pengumpulan data primer penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung kepada pelanggan atau konsumen Mcdonald's dilakukan secara online dengan bantuan Google Form. Sugiyono (2016) kuesioner tersebut nantinya disusun dengan mempergunakan Skala Likert dengan bobot penilaian sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) → skor 5, Setuju (S) → skor 4, Netral (N) → skor 3, Tidak Setuju (TS) → skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) → skor 1.

2. Wawancara/interviu adalah suatu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis atau tidak tertata, yang dilakukan secara tatap muka atau bertemu langsung atau menggunakan sarana telepon (Sugiyono, 2016:317). Selama wawancara atau interviu, ketika pewawancara atau peneliti berkomunikasi bolak-balik untuk mengeksplorasi beberapa topik yang dibahas di dalam penelitiannya.

Data Sekunder :

Dokumentasi/pengarsipan adalah mengeksplorasi tentang data atau variabel seperti pencatatan, transkrip, buku, surat kabar / koran, majalah ilmiah/jurnal ilmiah, agenda dan lainnya (Arikunto, 2013). Saat melakukan dokumentasi, peneliti akan mencatat benda-benda seperti buku, majalah, dokumen/arsip, catatan foto, dan lainnya.

3.5 Uji Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian untuk mengetahui sejauh mana suatu tes mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah *item-item* yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Selain itu, uji validitas ini digunakan untuk melihat apakah pertanyaan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan dan menjelaskan suatu hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, uji validitas ini dijalankan dengan cara mengumpamakan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, di mana nilai n adalah jumlah sampel atau responden penelitian. Apabila r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka indikator dinyatakan valid (Ghozali, 2011).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Dalam tulisan menurut Sugiyono (2016), bahwa uji reliabilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk menyesuaikan keakuratan pengukuran atau alat ukur agar dapat diandalkan keandalannya. Pengujian Reliabilitas adalah suatu pengertian bahwa alat atau instrumen tersebut memenuhi reliabel untuk dapat dipakai sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai instrumen angket/kuesioner/daftar pertanyaan adalah bagian indikator dari variabel yang menggambarkan kesamaan dalam hasil pengukuran atau keteraturan pengukuran. Alat tersebut reliabel atau terbukti jika responden dalam menjawab dari waktu ke waktu. Jika Cronbach's Alpha $>$ 0,60, maka syarat kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2016).

3.6 Populasi atau Sampel

Menurut Sugiyono (2016:90) berpendapat bahwa yang dimaksud populasi suatu wilayah umum terdiri dari objek atau subjek memiliki kualitas dan karakteristik tertentu, dan peneliti menentukan untuk mempelajari dan menarik kesimpulan. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Oleh karena itu, kelompok ini mengacu pada individu-individu yang memiliki ciri-ciri yang sama walaupun kemiripannya kecil, yaitu semua individu yang akan menjadi objek penelitian. (Arikunto, 2013:173). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh customer Mcdonald's di kota Yogyakarta.

Menurut Sugiyono (2016:81), yang disebut sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2013:109). Contoh yang diambil kemudian adalah 50 hingga 150 individu, yang menurut Riscoe dalam buku Uma Sekaran, ukuran contoh lebih dari 30 dan di bawah 500 cocok untuk sebagian besar penyelidikan. Dengan demikian, contoh dalam penyelidikan ini adalah sebagian besar klien administrasi Mcdonald di kota Yogyakarta. Besar kecilnya contoh yang akan diambil adalah kurang lebih 100 responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 219 sampel. Kemudian, pada saat itu, strategi pengujian yang digunakan adalah inspeksi non-kemungkinan dengan pengujian purposive, di mana spesialis diperbolehkan untuk menentukan langkah-langkah mana untuk setiap responden yang dapat dipilih sebagai contoh.

3.7 Metode Analisis

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu suatu analisis yang mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti dengan data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan Analisa dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2004). Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau

karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini diantaranya adalah jenis kelamin, umur, dan penggunaan produk atau jasa.

3.8 Alat Analisis

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah analisis yang mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan kecenderungan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2016: 275), analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi keadaan variabel dependen (naik turun), jika dua atau bahkan lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya). Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai dari variabel dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun, dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel dependen dengan variabel independen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Model tersebut dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan. Berikut persamaan model regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y= Kualitas layanan

a = Nilai Konstanta dalam regresi

X1= SOP bagian proses pengiriman barang

X2= SOP bagian penyimpanan barang

X3= SOP bagian penerimaan barang

X4= SOP bagian pakaian dan penampilan

e= Variabel pengganggu (error)

3.8.2 Uji T (Signifikasi Parsial)

Menurut Ghozali (2013:98), menyatakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi independen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah $H_0 : \beta_I = 0$, yang artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan nilai signifikansi 0,05 dan membandingkan t hitung dengan t tabel yang ditentukan sebagai berikut:

- a. Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05) dan t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima di mana variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05) dan t hitung $< t$ table, maka H_0 diterima dan H_a ditolak di mana variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.8.3 Uji Statistik F (simultan)

Menurut Ghozali (2013), ia percaya bahwa uji statistik pada dasarnya menggambarkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi variabel independen kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak. Jika hipotesis alternatif diterima, semua variabel independen secara simultan dan signifikan memengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

3.8.4 Koefisien Determinasi (*adjustet R²*)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kelebihan dari persamaan regresi yaitu dengan cara memberikan persentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh semua variabel independen. Nilai Adjusted R^2 yang disesuaikan bervariasi dari

0 dan 1, ketika nilai adjusted R^2 yang kecil atau mendekati 0 berarti kapasitas variabel-variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, tetapi jika nilai adjusted R^2 yang besar atau mendekati 1 artinya variabel-variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada McDonald's di Yogyakarta dengan menyebar kuesioner secara online melalui google form, kepada konsumen McDonald's di Yogyakarta untuk diminta tanggapannya tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan McDonald's di Yogyakarta. Analisis data ini meliputi uji instrumen penelitian, analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

4.1. Uji Instrumen Penelitian

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas diuji dengan analisis korelasi pearson produk moment dengan bantuan software SPSS 20 for windows. Kriteria pengujian jika sebuah item memiliki koefisien korelasi hitung lebih besar dari nilai r tabelnya pada taraf signifikansi 5% maka butir tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil selengkapnya tentang uji validitas ditampilkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
SOP Well Trained and Motivated Staff	X1.1	0.703	0.133	Valid
	X1.2	0.556	0.133	Valid
	X1.3	0.664	0.133	Valid
	X1.4	0.764	0.133	Valid
	X1.5	0.714	0.133	Valid
SOP Well Maintained Equipment & Facility	X2.1	0.714	0.133	Valid
	X2.2	0.759	0.133	Valid
	X2.3	0.749	0.133	Valid
	X2.4	0.655	0.133	Valid
	X2.5	0.717	0.133	Valid
SOP Consistent Physical Format	X3.1	0.651	0.133	Valid
	X3.2	0.692	0.133	Valid
	X3.3	0.750	0.133	Valid
	X3.4	0.669	0.133	Valid
	X3.5	0.710	0.133	Valid
SOP Q&Q Assurance	X4.1	0.759	0.133	Valid
	X4.2	0.822	0.133	Valid
	X4.3	0.707	0.133	Valid
	X4.4	0.737	0.133	Valid
	X4.5	0.802	0.133	Valid
Kualitas Layanan (Variabel Y)	Y1	0.874	0.133	Valid
	Y2	0.928	0.133	Valid
	Y3	0.902	0.133	Valid
	Y4	0.891	0.133	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2021

Hasil uji validitas terhadap 5 item pertanyaan pada variabel SOP Well Trained and Motivated Staff, 5 butir pertanyaan untuk variabel SOP Well Maintained Equipment & Facility, 5 butir pertanyaan untuk variabel SOP Consistent Physical Format, dan 5 butir pertanyaan SOP Q&Q Assurance serta 4 butir Kualitas Layanan seluruhnya memiliki r hitung $> r$ tabel sehingga dapat dinyatakan valid secara keseluruhan instrumen penelitian ini.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan bantuan software SPSS 20 for windows. Kriteria pengujian dilakukan dengan membandingkan koefisien Cronbach's Alpha dengan nilai kritis (0,6). Syarat suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach's Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2016), dan hasil selengkapnya ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil pengujian reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
SOP Well Trained and Motivated Staff	0.695	0.6	Reliabel
SOP Well Maintained Equipment & Facility	0.760	0.6	Reliabel
SOP Consistent Physical Format	0.731	0.6	Reliabel
SOP Q&Q Assurance	0.813	0.6	Reliabel
Kualitas Layanan (Variabel Y)	0.920	0.6	Reliabel

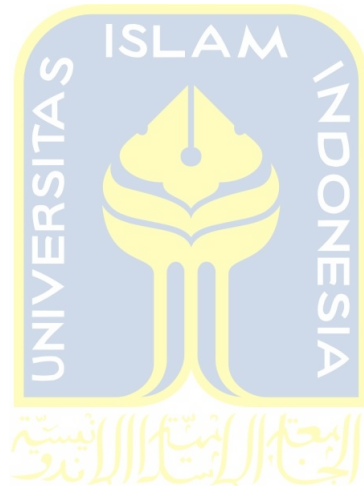
Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6, sehingga butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel. Oleh karena itu, semua butir pertanyaan dalam instrumen penelitian ini bisa dinyatakan reliabel. Artinya jika

pengukuran dilakukan pada waktu yang berbeda, dalam model atau desain yang berbeda, kuesioner akan memperoleh hasil yang konsisten.

4.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini menjelaskan tentang profil responden yaitu konsumen Mcdonald's kota Yogyakarta yang terdiri dari deskriptif tentang jenis kelamin, usia, dan frekuensi menggunakan produk. Selain itu deskriptif statistik juga menjelaskan penilaian responden pada seluruh variabel penelitian untuk melihat seberapa besar tingkat kecenderungan jawaban responden.



4.2.1 Analisis Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Analisis deskriptif tentang jenis kelamin pada konsumen Mcdonald's kota Yogyakarta ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	90	41.1%
Wanita	129	58.9%
Jumlah	219	100.0%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa 58,9% responden adalah perempuan dan 41,1% responden pria. Kenyataan ini menunjukkan bahwa jumlah konsumen Mcdonald's kota Yogyakarta mayoritas adalah kalangan Wanita, sehingga produk ini lebih diminati oleh kalangan Wanita.

4.2.2 Usia

Analisis deskriptif tentang usia konsumen Mcdonald's kota Yogyakarta ditunjukkan pada 4.4.

Tabel 4.4 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
10-20 th	15	6.8%
20-30 th	197	90.0%
30-40 th	2	0.9%
di atas 40 th	5	2.3%
Total	219	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa konsumen Mcdonald's di Kota Yogyakarta mayoritas berusia antara 20 - 30 tahun yaitu sebesar 90%. Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu usia antara 10 - 20 tahun sebesar 6,8%, berusia antara 30-40 tahun

sebesar 0,9%, dan lebih dari 40 tahun sebesar 2,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berusia muda sehingga memiliki ketertarikan dengan produk Mc. Donald. Fenomena ini memang McD memilih untuk membidik target pasar berupa kelompok remaja dari berbagai kalangan ekonomi. Hal ini sesuai dengan *brand essence* nya yang berbunyi *forever young*. Akan tetapi, perusahaan juga melayani segmen pasar anak-anak dan keluarga.

4.2.3 Frekuensi Menggunakan Produk/jasa dari Mcdonalds

Dari hasil angket yang telah disebarakan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Frekuensi Menggunakan Produk/jasa dari Mcdonalds

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1 kali	1	0.5%
1-3 kali	6	2.7%
3-5 kali	3	1.4%
di atas 5 kali	209	95.4%
Total	219	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa frekuensi menggunakan Produk/jasa dari Mcdonalds, responden mayoritas telah menggunakan di atas 5 kali yaitu sebesar 95,4%. Sedangkan sisanya menggunakan produk antara 3 – 5 kali sebesar 1,4%, antara 1 – 3 kali sebesar 2,7% dan baru 1 kali sebesar 0,5%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah loyal terhadap Produk/jasa dari Mcdonalds, sehingga mereka terus menggunakan berulang-ulang.

4.2.4 Analisis Penilaian Variabel Penelitian

Penilaian variabel penelitian ini didasarkan pada skor minimum 1 dan skor maksimum 5, maka dapat dihitung panjang

interval $(5-1)/5$ yaitu sebesar 0,8. Dari panjang interval ini dapat dikelompokkan kelas penilaian sebagai berikut :

1,00 – 1,79	=	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	=	Tidak Baik
2,60 – 3,39	=	Cukup
3,40 – 4,19	=	Baik
4,20 – 5,00	=	Sangat Baik

a. Analisis Deskriptif SOP *Well Trained and Motivated Staff*

Hasil analisis deskriptif SOP *Well Trained and Motivated Staff* dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Deskriptif SOP *Well Trained and Motivated Staff*

No	Item SOP <i>Well Trained and Motivated Staff</i>	Rata-rata	Kriteria
1	Seluruh karyawan mengenakan seragam dan rapi	4.51	Sangat Baik
2	Petugas menyerahkan struk/nota	4.84	Sangat Baik
3	Petugas mengonfirmasi harga total	4.73	Sangat Baik
4	Petugas mengucapkan terima kasih	4.63	Sangat Baik
5	Mcdonald's menyediakan mekanisme keluhan pelanggan	3.93	Baik
	Rata-rata Variabel	4.53	Sangat Baik

Sumber ; Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dipaparkan bahwa dari 219 konsumen Mcdonalds, rata – rata memberikan penilaian sebesar 4,53 (sangat baik) terhadap SOP bagian staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik. Penilaian responden pada SOP *Well Trained and Motivated Staff* tertinggi adalah pada indikator Petugas menyerahkan struk/nota dengan rata – rata sebesar 4,84 dalam kriteria sangat baik dan penilaian terendah adalah pada indikator Mcdonald's menyediakan mekanisme keluhan pelanggan yaitu dengan rata – rata sebesar 3,93 namun masih dalam kriteria yang baik.

b. Analisis Deskriptif SOP *Well Maintained Equipment & Facility*

Hasil analisis deskriptif SOP *Well Maintained Equipment & Facility* dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7Deskriptif SOP *Well Maintained Equipment & Facility*

No	Item SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i>	Rata-rata	Kriteria
1	Fasilitas, peralatan, dan area outlet Mcdonald's terpelihara dengan baik	4.30	Sangat Baik
2	Outlet Mcdonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman	3.92	Baik
3	Lokasi alat pemadaman api terlihat jelas	4.19	Baik
4	Menampilkan aturan seperti dilarang merokok	4.53	Sangat Baik
5	Meja dan kursi di outlet tersusun rapi dan bersih	4.34	Sangat Baik
	Rata-rata Variabel	4.26	Sangat Baik

Sumber ; Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap SOP bagian fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik adalah sebesar 4,26 (Sangat baik). Penilaian tertinggi pada pertanyaan menampilkan aturan seperti dilarang merokok dengan skor rata – rata sebesar 4,53 dengan penilaian sangat baik dan penilaian terendah adalah Outlet Mcdonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman dengan rata – rata skor sebesar 3,92, namun masih dalam kriteria yang baik. Hal ini berarti konsumen secara keseluruhan telah memberikan penilaian yang sangat baik terhadap SOP *Well Maintained Equipment & Facility* pada Mcdonald's di Kota Yogyakarta karena berada pada interval 4,20 – 5,00. Namun demikian untuk fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman, tidak seluruhnya disediakan di semua outlet yang ada di

wilayah Yogyakarta, sehingga hal ini menjadi pertimbangan untuk ditingkatkan SOPnya.

c. Analisis Deskriptif SOP *Consistent Physical Format*

Hasil analisis deskriptif SOP *Consistent Physical Format* dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8 Deskriptif SOP *Consistent Physical Format*

No	Item SOP Consistent Physical Format	Rata-rata	Kriteria
1	Penampilan outlet Mcdonald's secara keseluruhan mencerminkan identitas Mcdonald's seperti warna merah dan kuning	4.60	Sangat Baik
2	Menu-menu yang terdaftar terlihat jelas dalam layer menu	4.49	Sangat Baik
3	Terdapat petunjuk fasilitas outlet Mcdonald's	4.26	Sangat Baik
4	Outlet Mcdonald's dilengkapi dengan CCTV	4.38	Sangat Baik
5	Wastafel yang tersedia bersih dan berfungsi dengan baik	4.37	Sangat Baik
	Rata-rata Variabel	4.42	Sangat Baik

Sumber ; Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap SOP bagian format fisik yang konsisten adalah sebesar 4,42 (sangat baik). Penilaian tertinggi pada pertanyaan penampilan outlet Mcdonald's secara keseluruhan mencerminkan identitas Mcdonald's seperti warna merah dan kuning dengan skor rata – rata sebesar 4,60 dengan kriteria yang sangat baik dan penilaian terendah pada terdapat petunjuk fasilitas outlet Mcdonald's dengan rata – rata 4,29 namun masih dalam kriteria yang sangat baik.

d. Analisis Deskriptif SOP *Q&Q Assurance*

Hasil analisis deskriptif SOP *Q&Q Assurance* dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Deskriptif SOP Q&Q Assurance

No	Item SOP Q&Q Assurance	Rata-rata	Kriteria
1	Seluruh meja dan kursi terawat baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen	4.40	Sangat Baik
2	Semua peralatan yang tersedia dalam kondisi baik	4.37	Sangat Baik
3	Semua menu yang ada disajikan dalam keadaan bagus/baru selesai di masak	4.47	Sangat Baik
4	semua produk yang ditawarkan oleh Mcdonald's tawarkan tersedia	3.78	Baik
5	Harga yang disediakan sesuai dengan kualitas makanan/minuman yang disajikan.	4.21	Sangat Baik
	Rata-rata Variabel	4.25	Sangat Baik

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas adalah sebesar 4,25 (sangat baik). Penilaian tertinggi terjadi pada indicator semua menu yang ada disajikan dalam keadaan bagus/baru selesai di masak dengan skor rata – rata sebesar 4,47 dengan kriteria sangat baik, dan penilaian terendah terjadi pada indicator semua produk yang ditawarkan oleh Mcdonald's tawarkan tersedia dengan skor rata – rata sebesar 3,78 walaupun masih dalam kriteria yang baik. Hal ini berarti konsumen secara keseluruhan memberikan penilaian yang sangat baik terhadap SOP Q&Q Assurance pada industri Mcdonald's di Kota Yogyakarta karena berada pada interval 4,20 – 5,0. Namun demikian masih ada perlu diperbaiki SOPnya yaitu pada ketersediaan menu yang ditawarkan, sehingga Ketika konsumen datang di outlet untuk mencari produk yang dicari, ternyata kosong atau sudah habis.

e. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas layanan

Hasil analisis deskriptif kualitas layanan dapat ditunjukkan pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kualitas layanan di Mcdonald's

No	Item Kualitas Layanan	Rata-rata	Kriteria
1	Implementasi SOP well trained and motivated staff	4.31	Sangat Baik
2	Implementasi SOP Well Maintained Equipment & Facility	4.33	Sangat Baik
3	Implementasi SOP Consistent Physical Format	4.28	Sangat Baik
4	Implementasi SOP Q&Q Assurance	4.30	Sangat Baik
	Rata-rata Variabel	4.30	Sangat Baik

Sumber : Data primer diolah, 2021

Hasil deskriptif terhadap kualitas layanan memiliki rata-rata sebesar 4,30. Hal ini berarti konsumen telah memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan pada Mcdonald's di Kota Yogyakarta karena berada pada interval 4,20 – 5,0. Kualitas pelayanan tertinggi dicapai pada indikator Implementasi SOP Well Maintained Equipment & Facility yang sudah sangat baik dan penilaian terendah terjadi pada Implementasi SOP Consistent Physical Format dengan rata-rata 4,28 namun masih dalam kriteria yang sangat baik. Dengan demikian Mcdonald's Yogyakarta telah memiliki tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan.

4.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda menjelaskan pengaruh variabel independen yaitu variabel SOP terhadap variabel dependen yaitu kualitas layanan di Mcdonald's kota Yogyakarta. Analisis Regresi terdiri dari uji f, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linear berganda dapat ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t hitung	p-value	t tabel	Keterangan
(Constant)	-0.340	-1.361	0.175		
<i>Well Trained and Motivated Staff (X1)</i>	0.212	3.016	0.003	1.971	Signifikan
<i>Well Maintained Equipment & Facility (X2)</i>	0.288	5.736	0.000	1.971	Signifikan
<i>Consistent Physical Format (X3)</i>	0.207	3.044	0.003	1.971	Signifikan
<i>Q&Q Assurance (X4)</i>	0.160	2.989	0.003	1.971	Signifikan
F hitung	70.859				
Sig-F	0.000				
Adjusted R Square	0.562				
F Tabel	2.414				

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

4.3.1. Interpretasi Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil regresi maka persamaan regresi dapat dibangun dari nilai-nilai koefisien regresi, sehingga persamaannya adalah sebagai berikut::

$$Y = -0,340 + 0,212X_1 + 0,288X_2 + 0,207X_3 + 0,160X_4$$

Nilai konstanta pada persamaan regresi di atas, sebesar -0,340. Maka variabel SOP yang terdiri dari *Well Trained and Motivated Staff (X1)*, *Well Maintained Equipment & Facility (X2)*, *Consistent Physical Format (X3)* dan *Q&Q Assurance (X4)* sama dengan nol, maka kualitas layanan akan menurun sebesar -0,340 satuan.

Variabel *Well Trained and Motivated Staff (X1)* (X_1) memiliki koefisien positif yang menunjukkan adanya pengaruh Kualitas layanan dengan koefisien positif sebesar 0,212. Berarti bila SOP pada *Well Trained and Motivated Staff (X1)* (X_1) meningkat sebesar satu satuan maka kualitas

layanan akan meningkat sebesar 0,212 dengan anggapan variabel lain dianggap tetap. Hal ini berarti semakin baik SOP pada *Well Trained and Motivated Staff (X1)* maka semakin baik pula kualitas layanan.

Variabel *Well Maintained Equipment & Facility (X2)* memiliki koefisien regresi positif berarti berpengaruh terhadap Kualitas layanan dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,288. Berarti apabila SOP pada *Well Maintained Equipment & Facility (X2)* meningkat sebesar satu satuan maka Kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,288 dengan anggapan variabel lain dianggap tetap. Hal ini berarti semakin baik SOP pada *Well Maintained Equipment & Facility (X2)* maka semakin baik pula kualitas layanan.

Variabel *Consistent Physical Format (X3)* memiliki koefisien regresi positif yang berarti berpengaruh Kualitas layanan dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,207. Berarti apabila SOP *Consistent Physical Format (X3)* meningkat sebesar satu satuan maka Kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,207 dengan anggapan variabel lain dianggap konstan. Hal ini berarti semakin baik SOP pada *Consistent Physical Format* maka semakin baik pula kualitas layanan.

Variabel *Q&Q Assurance (X4)* memiliki koefisien regresi positif yang berarti memengaruhi Kualitas layanan dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,160. Berarti apabila SOP *Q&Q Assurance (X4)* meningkat sebesar satu satuan maka Kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,160 dengan anggapan variabel lain dianggap tetap. Hal ini berarti semakin baik SOP *Q&Q Assurance* maka semakin baik pula kualitas layanan.

4.3.2. Uji t (Parsial)

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel SOP terhadap kualitas layanan digunakan uji t. Pengujian dilakukan dengan membandingkan signifikansi dengan taraf kesalahan 5%.

a) Uji t SOP *Well Trained and Motivated Staff (X1)*

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel *Well Trained and Motivated Staff (X1)* terdapat nilai t_{hitung} sebesar $3,016 > t$

tabel (1,971) atau nilai probabilitas sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Artinya hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima yang berarti ada pengaruh variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff* (X1) secara signifikan terhadap Kualitas layanan pada McDonald's di Kota Yogyakarta.

b) Pengujian secara parsial pada variabel *Well Maintained Equipment & Facility*

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel *Well Maintained Equipment & Facility* (X2) terdapat nilai t_{hitung} sebesar $5,736 > t_{tabel} (1,971)$ atau nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima yang berarti ada pengaruh variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility* secara signifikan terhadap Kualitas layanan pada McDonald's di Kota Yogyakarta.

c) Pengujian secara parsial pada variabel *Consistent Physical Format*

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel *Consistent Physical Format* (X3) terdapat nilai t_{hitung} sebesar $3,044 > t_{tabel} (1,971)$ atau nilai probabilitas sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Artinya hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima yang berarti Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh variabel SOP *Consistent Physical Format* secara signifikan terhadap Kualitas layanan pada McDonald's di Kota Yogyakarta.

d) Pengujian secara parsial pada variabel *Q&Q Assurance*

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel *Q&Q Assurance* (X4) terdapat nilai t_{hitung} sebesar $2,989 > t_{tabel} (1,971)$ dan sig (p-value) atau nilai probabilitas sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Artinya hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima yang berarti ada pengaruh variabel *Q&Q Assurance* secara signifikan terhadap Kualitas layanan pada McDonald's di Kota Yogyakarta.

4.3.3. Uji F

Hasil uji F seperti pada tabel 4.11 diperoleh F_{hitung} sebesar 70.859 dan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara serentak SOP yang terdiri dari variabel *Well Trained and Motivated Staff (X1)*, *Well Maintained Equipment & Facility (X2)*, *Consistent Physical Format (X3)* dan *Q&Q Assurance (X4)*, terhadap Kualitas layanan pada Mcdonald's di Kota Yogyakarta.

4.3.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menjelaskan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam satuan persen. Pada Tabel 4.11 menunjukkan besarnya koefisien *adjusted R Square (adj.R²)* = 0,562 yang menunjukkan bahwa pengaruh bersama variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 56,2% dan sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, misalnya *Comprehensive Offering*, *SOP Bagian Pakaian dan Penampilan*, *SOP drive thru* dan lain – lain.

4.4 Pembahasan dan Implikasi

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan melalui regresi linear berganda dalam pengujian secara bersama-sama ditemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel SOP yang terdiri dari *Well Trained and Motivated Staff (X1)*, *Well Maintained Equipment & Facility (X2)*, *Consistent Physical Format (X3)* dan *Q&Q Assurance (X4)* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan pada Mcdonald's di Kota Yogyakarta. Hal ini berarti SOP bagian staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik, SOP bagian fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik, SOP bagian format fisik yang konsisten dan SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas akan meningkatkan kualitas layanan di Mcdonald's di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Angelina (2014) yang menyimpulkan bahwa SOP memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Monika (2016) yang menemukan bahwa SOP berdampak pada kualitas layanan penyedia GraPARI Telkomsel Kudus, antara lain tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

4.4.1. Pengaruh SOP bagian staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik (*Well Trained and Motivated Staff*) (X1), terhadap kualitas layanan (Y).

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik kemampuan dan motivasi staf atau karyawan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.

Staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik merupakan sesuatu aspek yang penting dan memberikan nilai tambah dan kepercayaan. Maka dari hal tersebut kemampuan atau kemahiran dan motivasi harus mencerminkan sesuatu yang baik agar mendapatkan rasa kepercayaan dari konsumen. Staf atau karyawan yang sesuai dengan *SOP Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) seperti Seluruh karyawan mengenakan seragam dan rapi, menyerahkan struk/nota dengan baik, menginformasikan total harga produk, bersikap sopan dengan mengucapkan terimakasih dan Mcdonald's menyediakan mekanisme keluhan pelanggan. Seluruh aktivitas tersebut sudah menjadi standar operasional prosedur yang harus dijalani oleh semua pegawai Mcdonald's. Hubungan *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) memiliki kualitas pelayanan yang berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi persepsi konsumen tentang karyawan yang terlatih dan termotivasi

dengan baik maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan apabila persepsi konsumen rendah terhadap staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik, maka semakin rendah kualitas pelayanannya.

Hasil penelitian mendukung penelitian Angellina (2014) yang menemukan bahwa SOP pada dimensi fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Restoran Sari Bento, Pontianak, di mana untuk dimensi tangible itu sendiri termasuk dimensi tertinggi, pramusaji atau server menyediakan perlengkapan atau peralatan yang lengkap dan sesuai.

4.4.2. Pengaruh SOP bagian fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik (*Well Maintained Equipment & Facility*) (X2), terhadap kualitas layanan (Y)

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (peralatan dan fasilitas terpelihara dengan baik) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik atau terpelihara peralatan dan fasilitas maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Peralatan dan fasilitas yang terpelihara dengan baik akan memengaruhi persepsi konsumen. Fasilitas dan peralatan juga dapat disebut wujud fisik sebagai ukuran dari pelayanan yang memengaruhi kelangsungan atau kegiatan operasional perusahaan serta dapat menciptakan rasa kenyamanan maupun keamanan. Sehingga McDonald's Kota Yogyakarta sebisa mungkin memberikan fasilitas, peralatan, dan area McDonald's terpelihara dengan baik, memberikan fasilitas yang memadai seperti outlet McDonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman, lokasi alat pemadam api terlihat jelas, menampilkan aturan seperti dilarang merokok, meja dan kursi di outlet tersusun rapi dan bersih.

Hubungan peralatan dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan adalah peralatan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap peralatan dan fasilitas Mcdonald's Kota Yogyakarta seperti Fasilitas, peralatan, dan area outlet Mcdonald's terpelihara dengan baik, Outlet Mcdonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman, lokasi alat pemadam api terlihat jelas, menampilkan aturan seperti dilarang merokok dan Meja dan kursi di outlet tersusun rapi dan bersih maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap peralatan dan fasilitas rendah, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

4.4.3. Pengaruh SOP bagian format fisik yang konsisten (*Consistent Physical Format*) (X3), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan (Y)

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik format fisik yang konsisten maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Mcdonald's di kota Yogyakarta sehingga terdapat ketentuan-ketentuan yang harus diikuti dalam aspek format fisik yang bertujuan untuk menampilkan integritas dan ciri dari Mcdonald's, hal ini juga dapat memberikan rasa percaya, keamanan, dan kemudahan bagi masyarakat dan konsumen terhadap Mcdonald's di Kota Yogyakarta. Mcdonald's dengan format fisik yang konsisten sesuai dengan SOP Mcdonald's seperti Penampilan outlet Mcdonald's secara keseluruhan mencerminkan identitas Mcdonald's seperti warna merah dan kuning, Menu-menu yang terdaftar terlihat jelas dalam layer menu, terdapat petunjuk fasilitas outlet Mcdonald's, Outlet Mcdonald's dilengkapi dengan CCTV, serta wastafel yang tersedia bersih dan berfungsi dengan baik. Hubungan format fisik yang

konsisten dengan kualitas pelayanan adalah format fisik yang konsisten mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi persepsi konsumen terhadap format fisik yang konsisten maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan apabila persepsi konsumen rendah terhadap format fisik yang konsisten, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

4.4.4. Pengaruh SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q Assurance*) (X4), terhadap kualitas layanan (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SOP Q&Q Assurance (jaminan kualitas dan kuantitas) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik jaminan kualitas dan kuantitas yang diberikan maka semakin baik pula kualitas pelayanannya. Jaminan kualitas dan kuantitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi atau khususnya perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya jaminan kualitas dan kuantitas akan memengaruhi persepsi konsumen, karena dengan adanya jaminan tersebut konsumen dapat memberikan rasa kepercayaannya serta timbul rasa nyaman. Mcdonald's Kota Yogyakarta memberikan jaminan kualitas dan kuantitas yang memadai seperti seluruh meja dan kursi terawat baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, semua peralatan yang tersedia dalam kondisi baik, semua menu yang ada disajikan dalam keadaan bagus/baru selesai di masak, semua produk yang ditawarkan oleh Mcdonald's tawarkan tersedia dan harga yang disediakan sesuai dengan kualitas makanan/minuman yang disajikan.

Hubungan jaminan kualitas dan kuantitas dengan kualitas pelayanan adalah jaminan kualitas dan kuantitas mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi atau baik persepsi konsumen terhadap jaminan kualitas dan kuantitas maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan kualitas dan kuantitas rendah, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh SOP terhadap Kualitas layanan Mcdonald's di Kota Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. SOP bagian staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik (*Well Trained and Motivated Staff*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada Mcdonald's di Kota Yogyakarta. Berarti hal ini semakin baik SOP yang merupakan segala sesuatu mengenai penampilan karyawan, prosedur pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan akan meningkatkan kualitas layanan.
2. SOP bagian fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik (*Well Maintained Equipment & Facility*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti semakin baik SOP yang berkaitan dengan segala sesuatu mengenai kebersihan harian dan fasilitas outlet akan meningkatkan kualitas layanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.
3. SOP bagian format fisik yang konsisten (*Consistent Physical Format*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti semakin baik SOP yang berkaitan dengan segala sesuatu mengenai kebersihan harian dan fasilitas outlet akan meningkatkan kualitas layanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.
4. SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (*Q&Q Assurance*), berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti semakin baik SOP yang berkaitan dengan hal jaminan kualitas dan kuantitas akan meningkatkan kualitas layanan di Mcdonald's kota Yogyakarta.

5.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran sebagai berikut :

5.2.1. Bagi Manajemen Mcdonald's

1. Meningkatkan implementasi terhadap SOP *well trained and motivated staff*, terutama dalam mekanisme keluhan pelanggan yang dinilai paling rendah, misalnya dengan tindakan *recovery complaint*. Kegiatan menelpon, mendatangi, mengganti produk yang benar dan hadiah kepada pelanggan yang komplain sudah ada dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) di Mcdonald's.
2. Meningkatkan *Well Maintained Equipment & Facility* terutama pada item Outlet Mcdonald's memberikan fasilitas memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi outlet yang nyaman, di mana memang tidak setiap outlet Mcdonald's tersedia secara lengkap. Untuk itu kedepan keberadaan fasilitas khususnya tempat ibadah, hendaknya tersedia dengan baik, yang dapat digunakan untuk beribadah baik karyawan maupun pelanggan.
3. Mempertahankan *Consistent Physical Format*, karena dalam hal ini seluruh dimensi ini telah dinilai sangat baik oleh pelanggan, seperti mempertahankan penampilan outlet dengan menu dan petunjuk yang cukup jelas.
4. Meningkatkan SOP *Q&Q Assurance* terutama pada item semua produk yang ditawarkan oleh Mcdonald's tawarkan tersedia. Hal ini penting karena produk-produk yang sedang viral terkadang pihak Mcdonald's kewalahan dalam menangani permintaan konsumen, sehingga produk tidak tersedia di saat konsumen membutuhkan. Perlu adanya tim yang mampu memprediksi permintaan dan menyesuaikan dengan persediaan yang ada.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama dengan mengembangkan model penelitian, misalnya pada objek yang berbeda, dan

menambah variabel yang lain misalnya *Comprehensive Offering*, *SOP Bagian Pakaian dan Penampilan*, *SOP drive thru* dan lain – lain



Daftar Pustaka

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.
- Angellina, Shella. 2014. "Pengaruh SOP Bagi Restorat Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 1-7.
- Arikunto, S. 2013. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta: Rineka Karya.
- Jong-Soon Koo, Ki-Soon Hwang, dan Hee-Jung Yeo, 2009. "Are Shippers satisfied with the diversified Provision of Logistics Service by Shipping Companies? (A Study between the UK and South Korea)" *The Asians Journal of Shipping and Logistics* Vol. 25 No. 2
- Atmoko, Tjipto. 2012. "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas"
- Bhattacharya, Joymalya, M.Pharm, MBA, M.Phi. 2015. "Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (Sops)". *IOSR Journal Of Pharmacy*, 5 (1), 29-36.
- Cooper, D.R. and Schindler, P.S. (2014), "Business Research Method," 12th edition, New York: McGraw-Hill
- Evans J., & Collier, D. 2007. "Management Operation". UK: Prentice Hall.
- Fatimah, Endah Nur. "Strategi Pintar Menyusun SOP: Yogyakarta: Pustaka Baru
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. "Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi kelima)". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. Jakarta. Grasindo.
- Hartatik, P.I., (2014). *Buku Pintar Membuat S.O.P*. Jogjakarta. FlashBooks.
- Heizer, Jay., & Render, Barry. (2009). "Operation Management: Manajemen Operasi (Edisi kesembilan)". Jakarta: Salemba Empat.

- Irawati, Rusda & Hardiastuti, Enstien Basuki Woro. 2016. *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi, dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada OT KSM Catering & Bakery Batam)*. Jurnal Akuntansi Ekono dan Manajemen Bisnis 4 (2), 186-193.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2001. *“Pengertian Jasa”*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Monika, Meila. 2016. *“Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)”*. Jurnal Prodi Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Mukti, Tiara Citra. 2017. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen*. Jurnal JMK 2 (1). 14-26
- Nurul Nizar, Marto Silalahi, Sofiyan, Onita Sari Sinaga, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Fast Food Indonesia, Tbk. KFC Box Ramayana Pematangsiantar*. Sultanis: Jurnal Manajemen dan Keuangan . 4 (2), 43-52
- Rico, dkk. 2018. *“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra merek terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Warnet Pengguna Telkom Speedy di Kecamatan Siantar Timur)”*. Jurnal Maker. 4 (1), 20-32.
- Santoso, Joko Dwo. (2014). *“Lebih Memahami SOP”*. Surabaya: Kata Pena.
- Sayuti, Jalaludin. 2012. *Pentingnya Standar Operasional Prosedur Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol IV, No.3.
- Sekaran, Uma, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2*, Jakarta: Salemba Empat,
- Sudjana, Nana dan Ibrahim, 2001 *“Penelitian Dan Penilaian Pendidikan”*, Bandung: Sinar Baru Algesindo,

- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suryana, Yana. 2016. “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (survey Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)”. Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya. 120.
- Suryana, Yana. 2016. “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (survey Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)”. Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya. 120.
- Susanto, 2007, *A Strategic Management Approach, CSR*, The Jakarta Consulting Group, Jakarta
- Tanjung, Yenni Octavia. 2017. “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara”. Jurnal fakultas Perikanan Kelautan Universitas Riau Pekanbaru. 1-15.
- Tjiptono, Fandy. 2010. “Pengertian Kualitas Layanan”. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Andy. 2014. “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada STIE Sultan Agung Pematangsiantar)”. Jurnal Sultanist. 2(2), 40-46.
- William J. Stevenson.2009. *Management Operation*. UK: Prentice Hall
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. (Vol. Edisi Kedua). Yogyakarta: FE UII
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, dan Marry Jo. 2004. *Service Marketing Integrating Customer focus Across The Firm 3rd/ed*. Boston: McGraw-Hill

KUISIONER
PENELITIAN SKRIPSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kepada Yth.

Saudara/i Pelanggan MCDONALDS Kota Yogyakarta

Di tempat

Dengan Segala Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada MCDONALDS di Yogyakarta)” untuk menyelesaikan studi saya di jenjang Strata 1 di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu sedikit untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan cara mengisi kuesioner ini.

Jawaban yang Saudara/i berikan kepada saya akan saya jaga kerahasiannya, karena hal ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademisi dalam penyusunan skripsi.

Atas bantuan dan ketersediaan Saudara/i saya ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya.

Hormat Saya,

Shifa Alfrieda

17311123

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Kuesioner :
2. Nama Lengkap :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan *)
4. Usia : 10-20 Tahun / 20-30 Tahun / 30-40 Tahun / Di atas 40 Tahun
5. Sudah menggunakan Produk/jasa
dari Mcdonalds : 1 kali / 1-3 Kali / 3-5 Kali / Di atas 5 Kali

Keterangan : *) Coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda “centang” (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

R : Ragu-ragu (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

SOP Staff yang terlatih dan termotivasi dengan baik (Well trained and motivated staff)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Seluruh karyawan Mcdonalds sudah mengenakan seragam dan rapih					
2	Petugas selalu menyerahkan struk/nota saat Anda membeli					
3	Petugas selalu menkonfirmasi harga total di akhir pembelian					
4	Petugas selalu mengucapkan “terimakasih” kepada pelanggan					
5	Mcdonalds telah menyediakan tempat untuk keluhan pelanggan					

SOP Bagian fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik (Well Maintained Equipment & Facility)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Mcdonalds telah memberikan fasilitas, peralatan, dan areanya terpelihara dengan baik					
2	Mcdonalds telah memberikan fasilitas memadai dengan adanya tempat untuk ibadah dan toilet serta outlet yang nyaman					

3	Mcdonalds telah melihatkan alat pemadam api pada tempatnya supaya pelanggan mengetahui fasilitas tersebut					
4	Mcdonlads telah menampilkan tempat yang di mana memiliki area dilarang merokok					
5	Mcdonalds memiliki meja dan kursi yang berada pada outlet tersebut tersusun rapi dan bersih					

SOP bagian format fisik yang konsisten (Consistent Physical Format)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Mcdonalds secara keseluruhan menceritakan identitasnya seperti warna merah dan kuning					
2	Mcdonlads telah memberikan menu-menu yang terlihat jelas pada layar menu					
3	Mcdonalds telah memberikan petunjuk fasilitasnya					
4	Demi kenyamanan dan keamanan pelanggan Mcdonalds di lengkapi dengan CCTV					
5	Wastafel yang ada pada outlet tersebut berfungsi dengan baik					

SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (Q&Q Assurance)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Mcdonalds memiliki kursi dan meja yang terawat dengan baik sesuai kebutuhan Anda					
2	Semua peralatan Mcdonlads yang tersedia dalam kondisi baik					
3	Semua menu yang di sajikan dalam keadaan bagus/baru selesai dimasak					
4	Menu yang di tawarkan Mcdonalds selalu tersedia					
5	Harga yang di kenakan dalam menu tersebut sesuai dengan kualitas yang disajikan					

Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Mcdonalds telah memberikan dan mengimplementasikan SOP staff yang terlatih dan termotivasi (<i>Well Trained and Motivated Staff</i>)					
2	Mcdonalds telah memberikan dan mengimplementasikan pada SOP Peralatan & fasilitas yang terpelihara dengan baik (<i>Well Maintained Equipment & Facility</i>)					
3	Mcdonalds telah memberikan dan mengimplementasikan pada SOP format fisik yang konsisten (<i>Consistent Physical Format</i>)					
4	Mcdonalds telah memberikan dan mengimplementasikan pada SOP bagian jaminan kualitas dan kuantitas (<i>Q&Q Assurance</i>)					

~ Terima kasih yang sebesar-besarnya atas jawaban yang Saudara/i berikan ~

No	Jenis kelamin	Usia	Sudah menggunakan Produk/jasa dari Mcdonalds	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Tot	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Tot
1	Wanita	di atas 40 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	Pria	di atas 40 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19
3	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	3	3	3	18	4	4	3	5	4	20
4	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
5	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18
6	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
7	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23
8	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	3	3	4	5	5	20
9	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	4	23	2	2	2	2	2	10
10	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	4	22
11	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20

12	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	3	22	4	4	4	4	4	20
13	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
14	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
15	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	5	21	5	5	3	3	4	20
16	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10
17	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23
18	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	4	3	5	3	4	19
19	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
20	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25
21	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	4	22	4	3	4	4	4	19
22	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
23	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23
24	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	1	21	5	3	5	5	5	23
25	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21
26	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
27	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	3	22	3	4	4	5	5	21
28	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	3	5	5	5	22
29	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21

30	Wanita	di atas 40 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	3	3	4	4	18
31	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	4	4	22	4	5	3	4	5	21
32	Wanita	di atas 40 th	3-5 kali	4	5	5	5	3	22	4	3	3	3	4	17
33	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	4	22
34	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	3	5	4	4	3	19	3	4	4	5	3	19
35	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
36	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	3	5	5	5	23
37	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	25
38	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	3	5	5	5	23
39	Pria, Wanita	30-40 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23
40	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
41	Pria	30-40 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	3	21	4	4	3	4	4	19
42	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	1	2	5	4	17
43	Wanita	di atas 40 th	di atas 5 kali	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
44	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23

45	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
46	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
47	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	4	22	5	4	3	5	5	22
48	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
49	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	5	5	3	21	5	4	4	4	4	21
50	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
51	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	3	22	4	3	4	3	5	19
52	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	5	5	22	4	3	3	4	3	17
54	Pria	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	4	4	4	4	5	21
56	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	4	5	23	5	2	3	5	3	18
57	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	4	4	4	4	5	21
58	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
59	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22
60	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22
61	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21
62	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	3	4	22	4	2	5	5	4	20

63	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	3	5	5	5	23
64	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	5	3	21	4	5	4	5	4	22
65	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
66	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
67	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	4	18
68	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	5	4	4	5	4	22
69	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	3	4	22	4	2	5	5	4	20
70	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	3	5	5	5	3	21	5	5	5	5	3	23
71	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	4	23	3	3	5	4	3	18
72	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
73	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
74	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	5	25
75	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	4	4	3	5	3	19
76	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
77	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	3	5	5	5	3	21	5	5	5	5	3	23
78	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	5	5	23	2	4	2	4	2	14
79	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23
80	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	3	4	4	3	3	17	5	4	4	4	4	21

81	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	4	3	20	4	2	3	5	3	17
82	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	1	2	5	4	17
83	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
84	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
85	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	4	3	20	4	2	3	5	3	17
86	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	4	3	4	5	21
87	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22
88	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
90	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22
91	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22
92	Pria	20-30 th	3-5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
93	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
94	Pria	20-30 th	1-3 kali	3	5	5	5	3	21	5	5	4	5	4	23
95	Pria	20-30 th	1-3 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
96	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	3	4	5	5	22
97	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
98	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	5	5	3	5	5	23

99	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	3	5	3	20	4	2	2	5	4	17
100	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
101	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
102	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23
103	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24
104	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	3	21	5	4	4	5	4	22
105	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23
106	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
107	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	3	5	4	22	4	4	5	4	5	22
108	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	3	3	18	2	3	3	4	4	16
109	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	4	4	5	5	5	23
110	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
111	Pria	20-30 th	3-5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
112	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
113	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	22
114	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	5	4	3	20	3	3	4	4	4	18
115	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
116	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21

117	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	3	5	5	5	22
118	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	4	23	4	3	3	5	5	20
119	Pria	10-20 th	di atas 5 kali	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21
120	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	3	3	3	18	4	4	4	4	4	20
121	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
122	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	3	5	5	4	21
123	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	3	4	2	5	4	18
124	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24
125	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	3	22	4	5	4	5	5	23
126	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	4	3	22	4	3	3	5	4	19
127	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	5	3	21	3	3	4	4	3	17
128	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	3	4	4	4	3	18
129	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
130	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
131	Pria, Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	4	21
132	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	4	3	5	4	20
133	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	4	21
134	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17

135	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
136	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
137	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21
138	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	4	21
139	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23
140	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
141	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
142	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
143	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	3	3	5	5	5	21
144	Wanita	10-20 th	1-3 kali	4	5	5	5	3	22	5	5	3	5	4	22
145	Wanita	20-30 th	1-3 kali	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20
146	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	3	21
147	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	4	22	5	4	3	5	5	22
148	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
149	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21
150	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	4	4	1	3	17	5	5	2	5	5	22
151	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
152	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

153	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	3	21	5	4	4	5	4	22
154	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
155	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23
156	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
157	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	5	3	2	2	5	17
158	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	3	21	4	4	3	4	5	20
159	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
160	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	3	5	5	4	4	21
161	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
162	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	3	5	5	4	3	20	4	4	4	4	5	21
163	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	3	5	5	4	2	19	3	2	5	4	3	17
164	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	4	3	3	5	20
165	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	3	3	3	3	3	15
166	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
167	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
168	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
169	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
170	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	5	3	21	4	4	5	4	4	21

171	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
172	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
173	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
174	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
175	Pria	20-30 th	1 kali	2	5	4	3	4	18	4	2	3	4	5	18
176	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	4	17
177	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23
178	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
179	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24
180	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	1	2	5	4	17
181	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
182	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	1	2	5	4	17
183	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	4	18
184	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	4	3	4	5	5	21
185	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	4	22
186	Pria	20-30 th	1-3 kali	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
187	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	5	23	3	4	4	5	3	19
188	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	3	3	19	4	4	5	4	4	21

189	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	4	22	4	3	3	4	4	18
190	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	3	3	4	4	5	19
191	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	22
192	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
193	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
194	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	3	5	5	4	3	20	4	4	4	4	5	21
195	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19
196	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	1	2	5	4	17
197	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	4	4	4	5	3	20
198	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24
199	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	4	3	21	4	4	4	4	4	20
200	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21
201	Pria	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
202	Pria	20-30 th	1-3 kali	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	4	22
203	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	4	4	3	20	3	2	4	4	4	17
204	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	4	23	4	3	5	5	5	22
205	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	2	2	2	15	4	2	3	3	3	15
206	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	4	3	5	5	5	22

207	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	3	4	4	4	3	18
208	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	2	21	4	4	5	5	5	23
209	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
210	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	5	3	2	18	4	5	4	3	4	20
211	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
212	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
213	Pria	20-30 th	di atas 5 kali	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22
214	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
215	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	4	5	5	5	3	22	3	3	4	5	4	19
216	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	4	3	4	5	5	21
217	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
218	Wanita	20-30 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	4	17
219	Wanita	10-20 th	di atas 5 kali	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Tot	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Tot	Y1	Y2	Y3	Y4	Tot
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
2	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	12
3	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	13
4	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
7	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	20
8	5	3	3	5	5	21	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	12
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	4	5	19
10	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	16
12	5	4	4	3	3	19	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16

13	4	5	5	5	4	23	4	5	4	3	4	20	5	5	5	5	20
14	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
15	3	5	5	4	3	20	3	3	5	2	3	16	3	3	3	3	12
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	5	5	5	5	20
18	5	4	3	3	5	20	5	5	5	3	5	23	3	4	4	4	15
19	5	4	4	5	3	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
23	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	20
24	5	5	2	5	5	22	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20
25	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	18
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
27	3	3	4	3	3	16	3	4	5	3	3	18	4	4	4	3	15
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	16

29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19
30	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
31	5	5	5	4	4	23	5	4	5	2	5	21	5	4	4	4	17
32	5	4	5	3	4	21	4	5	3	4	3	19	4	4	3	3	14
33	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	20
34	4	4	3	4	4	19	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	16
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
37	4	4	3	5	5	21	5	5	5	3	4	22	4	5	5	5	19
38	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
39	4	4	4	5	4	21	5	3	4	3	4	19	5	4	4	5	18
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
41	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
42	5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	12
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	14
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
47	5	5	4	5	5	24	5	5	4	2	4	20	4	4	4	4	16
48	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
49	4	4	3	4	3	18	4	3	3	2	3	15	4	3	3	3	13
50	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
53	4	3	3	4	2	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
55	5	5	3	3	5	21	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16
56	5	2	3	5	2	17	3	4	4	5	4	20	5	5	5	5	20
57	5	5	3	3	5	21	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16
58	5	4	4	4	4	21	5	5	5	3	5	23	3	4	3	3	13
59	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	19
60	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	19

61	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	18
62	3	4	3	5	5	20	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	16
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
64	3	3	3	4	3	16	3	5	4	3	4	19	4	4	4	3	15
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
67	4	4	4	4	1	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
68	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
69	3	4	3	5	5	20	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	5	25	3	3	5	3	3	17	5	5	3	3	16
71	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
75	5	3	3	4	4	19	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	15
76	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

77	5	5	5	5	5	25	3	3	5	3	3	17	5	5	3	3	16
78	2	2	2	4	4	14	3	1	4	1	5	14	2	3	2	4	11
79	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	16
80	3	3	4	3	5	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
81	4	5	4	3	2	18	4	4	5	3	4	20	3	3	4	3	13
82	5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	12
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
84	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
85	4	5	4	3	2	18	4	4	5	3	4	20	3	3	4	3	13
86	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	19
87	5	5	3	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
88	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20
89	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
90	5	4	4	4	4	21	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	16
91	5	5	5	4	4	23	5	4	4	3	3	19	4	4	5	4	17
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18
95	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
98	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
99	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	3	15
100	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
101	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
102	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	19
103	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
104	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
105	4	5	4	4	4	21	4	4	4	2	1	15	4	4	4	4	16
106	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
107	4	5	3	5	5	22	3	5	4	3	5	20	4	4	4	5	17
108	5	4	4	4	5	22	5	5	3	3	3	19	4	3	4	4	15

109	5	4	4	3	3	19	4	4	5	1	3	17	5	5	5	5	20
110	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
111	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
112	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
113	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	4	22	4	4	5	5	18
114	5	5	4	5	4	23	4	3	4	2	4	17	3	3	3	3	12
115	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
116	5	5	5	4	4	23	4	4	5	3	5	21	4	5	4	5	18
117	5	3	4	5	5	22	5	4	5	3	3	20	5	5	5	5	20
118	5	5	5	5	3	23	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
119	5	4	4	5	4	22	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16
120	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16
121	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19
122	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	15
123	5	5	4	5	4	23	5	5	4	2	4	20	5	5	5	5	20
124	5	5	5	4	5	24	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	20

125	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	18
126	5	3	5	4	5	22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15
127	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	16
128	3	5	5	3	5	21	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	17
129	5	5	4	3	4	21	4	3	2	3	3	15	4	4	4	5	17
130	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
131	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	4	19	4	5	5	5	19
132	5	5	4	5	4	23	5	4	5	3	4	21	4	4	4	4	16
133	5	4	4	4	4	21	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	16
134	4	4	3	3	2	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12
135	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
136	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
137	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
138	5	3	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	19
139	5	5	4	4	3	21	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	20
140	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16

141	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
142	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	18
143	5	3	4	5	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
144	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	19
145	5	4	3	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16
146	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20
147	5	5	4	5	5	24	5	5	4	2	4	20	4	4	4	4	16
148	4	4	3	3	4	18	5	5	5	4	3	22	4	5	4	5	18
149	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	17
150	2	5	4	5	5	21	4	4	3	3	2	16	4	4	4	4	16
151	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
152	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	4	4	4	5	17
153	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
154	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
155	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
156	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20

157	5	5	3	3	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	3	5	16
158	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18
159	5	5	4	5	3	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
160	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
161	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20
162	5	5	3	4	5	22	5	4	5	3	4	21	5	4	4	5	18
163	5	4	3	3	3	18	3	3	5	4	5	20	3	4	4	4	15
164	5	5	3	3	5	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
165	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	15
166	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	20
167	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	17
168	4	4	5	5	5	23	5	4	5	3	4	21	4	4	5	4	17
169	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
170	5	4	4	5	5	23	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	14
171	4	4	5	5	5	23	5	4	5	3	4	21	4	4	5	4	17
172	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

173	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
174	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	20
175	4	5	5	4	5	23	3	4	4	4	4	19	5	4	4	3	16
176	5	4	3	4	4	20	4	4	5	2	3	18	3	4	3	4	14
177	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	18
178	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
179	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	20
180	5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	12
181	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19
182	5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	12
183	4	4	4	4	1	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
184	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16
185	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
186	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
187	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	16
188	4	3	3	5	4	19	4	4	5	2	3	18	4	4	4	3	15

189	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
190	5	3	5	5	5	23	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
191	5	5	4	4	5	23	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	16
192	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
193	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16
194	5	5	3	4	5	22	5	4	5	3	4	21	5	4	4	5	18
195	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
196	5	5	5	3	5	23	5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	12
197	5	5	3	3	5	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
198	5	4	5	5	3	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
199	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
200	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
201	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20
202	5	3	4	5	4	21	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	18
203	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	14
204	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18

205	5	3	3	4	4	19	4	3	3	2	4	16	4	4	4	4	16
206	5	5	5	5	5	25	5	4	5	3	4	21	5	5	5	5	20
207	3	5	5	3	5	21	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	17
208	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	4	21	3	5	5	5	18
209	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16
210	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	19	3	3	3	4	13
211	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16
212	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	5	22	5	5	5	5	20
213	5	5	5	4	4	23	5	4	4	3	3	19	4	4	5	4	17
214	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
215	5	5	4	4	3	21	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12
216	3	5	4	4	5	21	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	17
217	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
218	5	4	3	4	4	20	4	4	5	2	3	18	3	4	3	4	14
219	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1. 1	Pearson Correlation	1	.317**	.298**	.361**	.416**	.703**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X1. 2	Pearson Correlation	.317**	1	.426**	.416**	.118	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.081	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X1. 3	Pearson Correlation	.298**	.426**	1	.532**	.209**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X1. 4	Pearson Correlation	.361**	.416**	.532**	1	.347**	.764**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X1. 5	Pearson Correlation	.416**	.118	.209**	.347**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.081	.002	.000		.000
	N	219	219	219	219	219	219
Tot al_X1	Pearson Correlation	.703**	.556**	.664**	.764**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	219	219	219	219	219	219

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	219	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	219	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2. 1	Pearson	1	.386**	.345**	.447**	.487**	.714**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X2. 2	Pearson	.386**	1	.488**	.289**	.393**	.759**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X2. 3	Pearson	.345**	.488**	1	.379**	.399**	.749**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X2. 4	Pearson	.447**	.289**	.379**	1	.390**	.655**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219

X2. 5	Pearson Correlation	.487**	.393**	.399**	.390**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	219	219	219	219	219	219
Tot al_X2	Pearson Correlation	.714**	.759**	.749**	.655**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	219	219	219	219	219	219

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	219	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	219	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3. 1	Pearson	1	.368**	.345**	.309**	.318**	.651**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X3. 2	Pearson	.368**	1	.491**	.249**	.333**	.692**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X3. 3	Pearson	.345**	.491**	1	.391**	.370**	.750**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X3. 4	Pearson	.309**	.249**	.391**	1	.368**	.669**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219

X3.5	Pearson Correlation	.318**	.333**	.370**	.368**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	219	219	219	219	219	219
Total_X3	Pearson Correlation	.651**	.692**	.750**	.669**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	219	219	219	219	219	219

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	219	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	219	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total_X4
X4. 1	Pearson	1	.705**	.513**	.319**	.483**	.759**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X4. 2	Pearson	.705**	1	.495**	.472**	.538**	.822**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X4. 3	Pearson	.513**	.495**	1	.307**	.491**	.707**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219	219
X4. 4	Pearson	.319**	.472**	.307**	1	.537**	.737**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

	N	219	219	219	219	219	219
X4.5	Pearson Correlation	.483**	.538**	.491**	.537**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	219	219	219	219	219	219
Total_X4	Pearson Correlation	.759**	.822**	.707**	.737**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	219	219	219	219	219	219

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	219	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	219	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5



Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson	1	.768**	.713**	.658**	.874**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219
Y2	Pearson	.768**	1	.784**	.793**	.928**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	219	219	219	219	219
Y3	Pearson	.713**	.784**	1	.746**	.902**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	219	219	219	219	219
Y4	Pearson	.658**	.793**	.746**	1	.891**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000

	N	219	219	219	219	219
To	Pearson	.874**	.928**	.902**	.891**	1
tal_Y	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	219	219	219	219	219

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

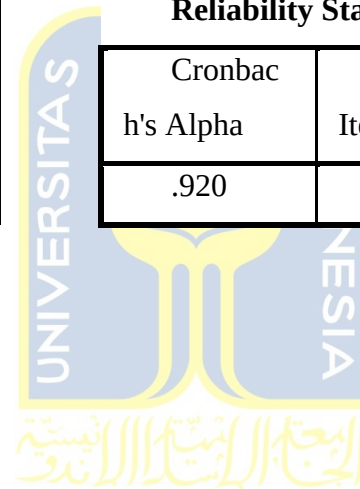
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	219	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	219	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

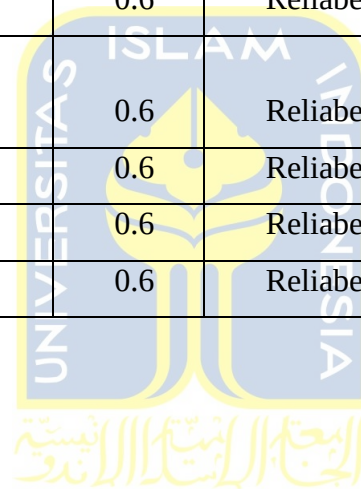
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	4



Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
SOP well trained and motivated staff	X1.1	0.703	0.133	Valid
	X1.2	0.556	0.133	Valid
	X1.3	0.664	0.133	Valid
	X1.4	0.764	0.133	Valid
	X1.5	0.714	0.133	Valid
SOP Well Maintained Equipment & Facility	X2.1	0.714	0.133	Valid
	X2.2	0.759	0.133	Valid
	X2.3	0.749	0.133	Valid
	X2.4	0.655	0.133	Valid
	X2.5	0.717	0.133	Valid
SOP Consistent Physical Format	X3.1	0.651	0.133	Valid
SOP Q&Q Assurance	X3.2	0.692	0.133	Valid

Kualitas Layanan (Variabel Y)	X3.3	0.750	0.133	Valid
	X3.4	0.669	0.133	Valid
	X3.5	0.710	0.133	Valid
SOP Q&Q Assurance	X4.1	0.759	0.133	Valid
	X4.2	0.822	0.133	Valid
	X4.3	0.707	0.133	Valid
	X4.4	0.737	0.133	Valid
	X4.5	0.802	0.133	Valid
Kualitas Layanan (Variabel Y)	Y1	0.874	0.133	Valid
	Y2	0.928	0.133	Valid
	Y3	0.902	0.133	Valid
	Y4	0.891	0.133	Valid

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
SOP well trained and motivated staff	0.695	0.6	Reliabel
SOP Well Maintained Equipment & Facility	0.760	0.6	Reliabel
SOP Consistent Physical Format	0.731	0.6	Reliabel
SOP Q&Q Assurance	0.813	0.6	Reliabel
Kualitas Layanan (Variabel Y)	0.920	0.6	Reliabel



Frequency Table

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	90	41.1	41.1	41.1
Wanita	129	58.9	58.9	100.0
Total	219	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10-20 th	15	6.8	6.8	6.8
20-30 th	197	90.0	90.0	96.8
30-40 th	2	.9	.9	97.7
di atas 40 th	5	2.3	2.3	100.0
Total	219	100.0	100.0	

Menggunakan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	1	.5	.5	.5
	1-3 kali	6	2.7	2.7	3.2
	3-5 kali	3	1.4	1.4	4.6
	di atas 5 kali	209	95.4	95.4	100.0
	Total	219	100.0	100.0	



Descriptives**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	219	2.000	5.000	4.50685	.600992
X1.2	219	3.000	5.000	4.84018	.379560
X1.3	219	2.000	5.000	4.72603	.522703
X1.4	219	1.000	5.000	4.63470	.645294
X1.5	219	1.000	5.000	3.92694	.864252
X2.1	219	2.000	5.000	4.30137	.717122
X2.2	219	1.000	5.000	3.91781	1.001193
X2.3	219	2.000	5.000	4.19178	.877719
X2.4	219	2.000	5.000	4.52968	.658596
X2.5	219	2.000	5.000	4.34247	.701620
X3.1	219	2.000	5.000	4.60274	.644092
X3.2	219	2.000	5.000	4.48858	.686440
X3.3	219	2.000	5.000	4.26484	.743903
X3.4	219	3.000	5.000	4.38356	.722447
X3.5	219	1.000	5.000	4.36986	.810032

X4.1		219	2.000	5.000	4.40183	.679447
X4.2		219	1.000	5.000	4.36986	.694147
X4.3		219	2.000	5.000	4.47032	.679169
X4.4		219	1.000	5.000	3.77626	.967444
X4.5		219	1.000	5.000	4.21005	.761270
Y1		219	2.000	5.000	4.30594	.698958
Y2		219	3.000	5.000	4.32877	.657800
Y3		219	2.000	5.000	4.27854	.684055
Y4		219	3.000	5.000	4.29680	.709399
Valid	N	219				
(listwise)						



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	219	3.000	5.000	4.52694	.418116
X2	219	2.000	5.000	4.25662	.572528
X3	219	2.800	5.000	4.42192	.502356
X4	219	2.000	5.000	4.24566	.577972
Y	219	2.200	4.000	3.44201	.494063
Valid N (listwise)	219				



Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X2, X1, X3	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.562	.327071

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3



ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.321	4	7.580	70.859	.000 ^a
	Residual	22.893	214	.107		
	Total	53.214	218			

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.340	.250		-1.361	.175
X1	.212	.070	.179	3.016	.003
X2	.288	.050	.334	5.736	.000
X3	.207	.068	.210	3.044	.003
X4	.160	.053	.187	2.989	.003

a. Dependent Variable: Y

Model Persamaan Regresi

$$Y = -0,340 + 0,212X_1 + 0,288X_2 + 0,207X_3 + 0,160X_4$$

Hasil Uji t pada X_1 , t_{hitung} 3,016 dan p-value sebesar $0,003 < 0,05$, maka Terdapat pengaruh signifikan positif SOP well trained and motivated staff terhadap Kualitas Layanan (Variabel Y) sehingga **H1 didukung**.

Hasil Uji t pada X_2 , t_{hitung} 5,736 dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$, maka Terdapat pengaruh signifikan SOP Well Maintained Equipment & Facility terhadap Kualitas Layanan (Variabel Y), sehingga **H2 didukung**.

Hasil Uji t pada X_3 , t_{hitung} 3,044 dan p-value sebesar $0,003 < 0,05$, maka Terdapat pengaruh signifikan SOP Consistent Physical Format terhadap Kualitas Layanan (Variabel Y), sehingga **H4 didukung**.

Hasil Uji t pada X_4 , t_{hitung} 2,989 dan p-value sebesar $0,003 < 0,05$, maka Terdapat pengaruh signifikan SOP Q&Q Assurance terhadap Kualitas Layanan (Variabel Y), sehingga **H4 didukung**.

Hasil Uji F F hitung 70.859 dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$ maka Secara serentak SOP well trained and motivated staff, SOP Well Maintained Equipment & Facility, SOP Consistent Physical Format dan SOP Q&Q Assurance berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (Variabel Y)

Besarnya koefisien determinasi sebesar 0,570 berarti kualitas layanan 57% dijelaskan oleh keempat variabel independen dan sisanya sebesar 43% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

