

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DAN
KEUNGGULAN BERSAING STUDI PADA PAGUYUBAN *DRIVERGO-*
CAR TUGU YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Faiz Dary Arkani

Nomor Mahasiswa : 14311609

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

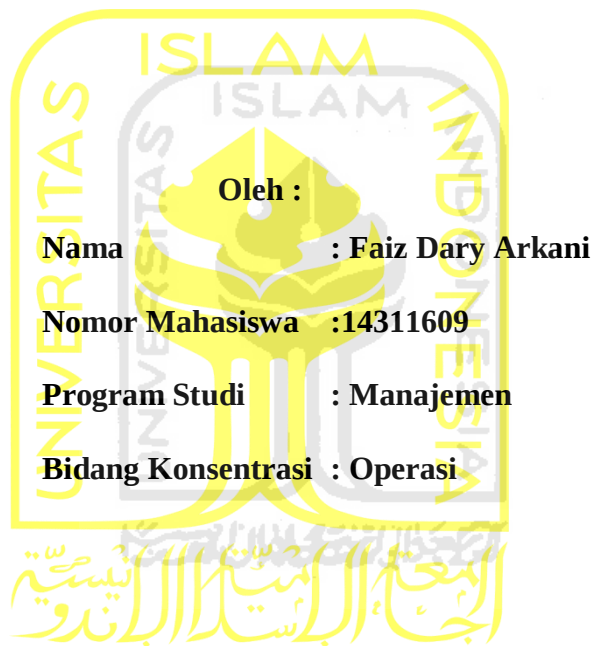
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PENERAPAN
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DAN KEUNGGULAN BERSAING
STUDIPADA PAGUYUBAN DRIVERGO-CARTUGU YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana (Strata-1)
Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.**



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

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 19 September 2019



Penulis
METERAI
TEMPEL
17FB7AHF090791078
6000
ENAM RIBURUPIAH
Faiz Dary Arkani

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DAN KEUNGGULAN BERSAING STUDI PADA PAGUYUBAN DRIVER GO-CAR TUGU YOGYAKARTA

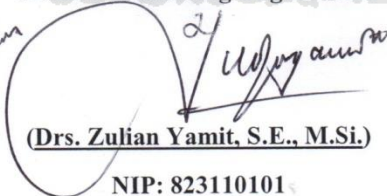
Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk Diajukan ke
Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

Pada Tanggal:

Yogyakarta, 19 September 2019

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

*See
non digit*



(Drs. Zulian Yamit, S.E., M.Si.)
NIP: 823110101

SURAT PERNYATAAN

Kepada Yth,
Akademik FBE UII

Yogyakarta, 27 November 2020

Hal : Surat permintaan salinan berita acara tugas akhir skripsi

Assalamualaikum wr. wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faiz Dary Arkani

Nim : 14311609

Prodi : Manajemen

Sehubungan dengan tindak kesalahan yang telah saya lakukan yaitu menghilangkan berita acara skripsi yang telah saya terima di bulan maret 2020. Saya memohon maaf kepada Kaprodi Bapak Anjar Priyono dan Akademik FBE UII atas ketelodoran saya. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan dari pihak Akademik FBE UII untuk memberikan salinan berita acara tugas akhir skripsi dengan disampaikan surat pernyataan ini diketahui/ditandatangani oleh (Kaprodi) Manajemen. Saya sangat berharap bahwa Akademik FBE UII dapat menerbitkan salinan berita acara tugas akhir skripsi agar saya dapat segera tutup teori. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan semestinya. Apabila ada salah kata saya mohon maaf.

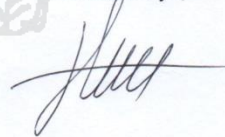
Wassalamualaikum wr. wb.

Mengetahui,



Anjar Priyono, SE, M.Si., Ph.D.

Hormat saya,



Faiz Dary Arkani

Noted.

Pengantar Berita
acara. Skripsi ttt.

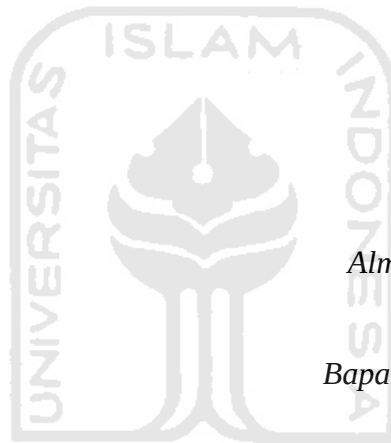
/ 2019 /

(Berita P.)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah dengan segala rasa syukur kepada Allah SWT, dengan kerendahan hati Saya persembahkan Skripsi ini teruntuk,



Allah SWT

Rasulullah SAW

Almamaterku, FE UII

Bapak dan Ibu Tercinta

Kakakku dan Segenap Keluarga

HALAMAN MOTTO

Banyak perjalanan dan lika-liku hidup yang akan engkau jalani wahai anakku...

Kegagalan, keberhasilan, kesedihan dan kebahagiaan yang akan menghampirimu. Tak jarang air mata dan keputusan terkadang menjadi cobaan berat dalam hidup ini, sesungguhnya semua itu adalah ujian kehidupan untuk melihat sejauh mana engkau bisa berkembang.

Engkau dilahirkan dalam keadaan tidak memiliki apa-apa.

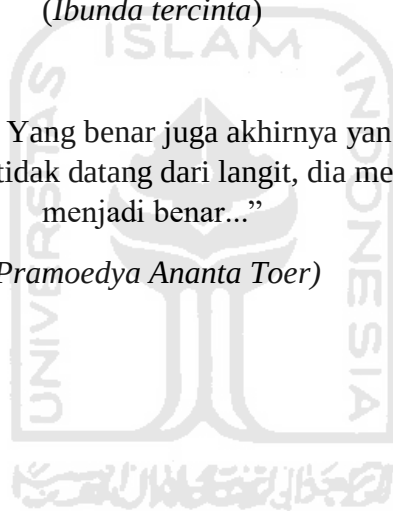
kemudian kamilah lah yang membesarkanmu,

mengajari mu dengan penuh cinta dan kesabaran. Agar kelak engkau menjadi orang yang bisa menjadi alasan dibalik senyum kami, meskipun usia kami telah menjadi senja. Tak banyak permintaan kami kepadamu kelak, jadilah bahagia wahai anakku, Jadilah orang yang membalas budi, membantu sesama, dan yang terpenting adalah orang yang selalu merasa bersyukur dikala senang, dan bersabar dikala susah.

(Ibunda tercinta)

“Dimana-mana aku selalu dengar: Yang benar juga akhirnya yang menang. Itu benar. Benar sekali. Tapi kapan? Kebenaran tidak datang dari langit, dia mesti diperjuangkan untuk menjadi benar...”

(Pramoedya Ananta Toer)



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Keunggulan Bersaing Studi Pada Paguyuban *Driver Go-Car* Tugu Yogyakarta

Faiz Dary Arkani

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Faizarka609@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan penerapan *standard operating procedure* (SOP) serta keunggulan bersaing. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data penelitian ini dikumpulkan dari 100 responden Paguyuban *driver Go-Car* Tugu Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel. Teknik pengambilan sampel dengan metode survei. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan alat uji IBM SPSS Statistic 24 sebagai alat analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan *standard operating procedure* (SOP), kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing, kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing melalui kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) pada Paguyuban *driver Go-Car* Tugu Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan *standard operating procedure* (SOP), Keunggulan Bersaing.

ABSTRACT

The purpose of this research is to confirm the influence of service quality on compliance with the implementation of standard operating procedure (SOP) and competitive advantage. Using a quantitative approach, this research data was gathered from 100 respondents of the Paguyuban driver Go-Car Tugu Yogyakarta. The study uses population and samples. Sampling techniques with survey methods. The data analysis used is descriptive analysis and quantitative analysis with IBM SPSS Statistic 24 test equipment as an analysis tool.

The results of this research show that the quality of service has a significant positive influence on the compliance of Standard operating procedure (SOP), quality of service has a significant positive influence on competitive advantage, compliance Standard Operating Procedure (SOP) has a significant positive influence on competitive advantage, service quality has a significant positive influence on competitive advantage through standard operating procedure (SOP) Compliance Paguyuban driver Go-Car Tugu Yogyakarta.

Keywords: Quality of service, compliance standard operating procedure (SOP), competitive advantage.

KATA PENGANTAR



Syukur ke hadirat Allah SWT, Dzat pemberi ni'mat yang tak mampu hamba ini berpaling dari-Nya, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DAN KEUNGGULAN BERSAING STUDI PADA PAGUYUBAN DRIVER GO-CAR TUGU YOGYAKARTA”**, penyelesain tulisan ini merupakan akumulasi dari serangkain usaha penulis, ditopang bantuan bantuan berbagai pihak dalam berbagai bentuknya. Oleh karenanya tanpa bermaksud mengurangi penghargaan dan rasa terimakasih kepada semua pihak, penulis secara khusus menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia atas kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk menimba ilmu di universitas tercinta ini.
2. Bapak Drs. Zulian Yamit, S.E., M.Si. yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan kritik, saran dan diskusi selama proses penyelesaian tulisan ini. Dan beliau salah satu panutan saya selama proses menimba ilmu di kampus ini.
3. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Terimakasih atas curahan ilmu selama ini, semoga Allah SWT mengangkat derajat serta selalu melimpahkan kesehatan dan menjaga iman kita sekalian
4. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu ayah dan ibu saya yang telah membesarkan saya, mendidik saya, mensupport saya dari saya kecil hingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini karna tanpa jerih payah kalian saya tidak akan bisa menjadi seperti sekarang ini.
5. Kepada adik saya yang saya ucapkan terimakasih banyak karena telah menjadi saudaraku yang selalu mendukungku, menemaniku hingga saat ini.
6. Terimakasih kepada Ilham Prakas Karlesta yang telah membimbing saya dikala saya sedang kesulitan mengerjakan skripsi ini
7. Kepada seluruh anggota komunitas Campus Boys x Brigata Curva Sud yang sudah saya anggap keluarga saya sendiri.
8. Kepada keluarga Frontline Casual yang selalu menemani disaat senang dan terbang tinggi.
9. Kepada Keluarga Besar FE UII Angkatan 2014.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam lembaran ini. Insyaallah penulis tidak akan melupakan jasa-jasa kalian semua.

Selanjutnya, menyadari akan segala kekurangan dan keterbatasan yang ada dalam penulisan karya ini, maka semua kritik dan saran yang bersifat konstruktif akan penulis harga serta akan penulis indahkan demi terwujudnya sebuah karya yang baik. Selain itu, tulisan ini agar dapat menjadi sumbangsih dari pemikiran penulis untuk permasalahan ekonomi di Indonesia. Demikian semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua.

Contents

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DAN KEUNGGULAN BERSAING STUDI PADA PAGUYUBAN DRIVERGO-CAR TUGU YOGYAKARTA	i
PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	i
DAFTAR LAMPIRAN.....	ii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Kajian Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Manajemen Operasi.....	11
2.2.2. Standard Operational Procedure (SOP)	15
2.2.3. Keunggulan Bersaing	26
2.3. Hubungan Antara Variabel Penelitian	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing.....	28
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	29
2.3.3. Pengaruh Kepatuhan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) terhadap Keunggulan Bersaing	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
2.5. Rumusan Hipotesis	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian	33
3.3. Definisi Operasional Variabel	34
3.3.1. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	34

3.3.2.	Kualitas Pelayanan	38
3.3.3	Keunggulan Bersaing	39
3.4.	Populasi dan Sampel	40
3.5	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1	Data Primer	41
3.5.2	Data Sekunder	42
3.6	Metode Pengumpulan Data	42
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
3.8.	Metode Analisis Data	45
3.8.1	Analisis Deskriptif	45
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.8.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	47
3.8.4	Pengujian Hipotesis.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Standar Operasional Prosedure Go-Car.....	35
Tabel 3.2	Skala Likert.....	44
Tabel 3.3	Skala Interval.....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3	Jenjang Pendidikan Responden.....	53
Tabel 4.4	Penghasilan Responden.....	53
Tabel 4.5	Hasil Analisis Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.6	Variabel <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	55
Tabel 4.7	Variabel Keunggulan Bersaing.....	56

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.10 Hasil Regresi Tahap Pertama.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Tabulasi Data Mentah.....	77
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5. Analisis Deskriptif Responden.....	92
Lampiran 6. Uji Analisis Regresi.....	93



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang, perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi semakin meningkat dengan pesat. Kemajuan di berbagai bidang teknologi tersebut mampu memberikan pengaruh yang sangat besar di dalam berbagai aspek kehidupan. Hasil dari kemajuan teknologi yang saat ini paling berpengaruh dan memberikan kontribusi perubahan yang sangat besar adalah internet. Dengan internet, setiap orang dapat mengunggah dan mengunduh informasi secara global. Internet membuat batasan ruang dan waktu dapat diminimalisir. Pada saat ini sudah banyak sekali dijumpai kegiatan – kegiatan pengintegrasian kegiatan manusia menggunakan internet untuk mempermudah proses, menghemat waktu, tenaga serta biaya. Internet di kota besar seperti Jogjakarta merupakan kebutuhan wajib guna mendukung aktivitas sehari-hari penduduknya seperti untuk belajar, bekerja atau hiburan. Saat ini sebagian besar penduduk Jogjakarta memiliki jaringan internet dalam peralatan elektronik atau gadget yang mereka miliki, bahkan tak jarang satu orang memiliki dua atau lebih perangkat komunikasi yang terkoneksi dengan internet. Banyak pengguna internet yang mengunggah informasi terbaru melalui gadget atau *smart phone* yang mereka miliki termasuk dalam mengabarkan kemacetan lalu lintas (Adelina & Rachmawati, 2018).

Dengan kemajuan teknologi pada saat ini, semua aspek kehidupan memiliki keterkaitan dengan teknologi tersebut, salah satu perkembangan teknologi yang paling pesat adalah di bidang transportasi. Transportasi sendiri adalah merupakan suatu kegiatan memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain serta fasilitas

yang digunakan untuk memindahkannya (Hendarto, 2010). Pada saat ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan oleh pelaku usaha di bidang transportasi atau yang lebih dikenal dengan transportasi *online*. Kehadiran jasa layanan transportasi berbasis *online* yang menggunakan internet sangat berdampak bagi masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari secara efisien serta kemudahan dalam penggunaan jasa layanan transportasi membuat masyarakat lebih efektif untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi. Selain itu para pelaku bisnis jasa layanan transportasi berbasis *online* harus mengedepankan standar operasional prosedur guna menciptakan kenyamanan dan keselamatan para penumpangnya.

Standar operasional prosedur atau biasa disebut SOP adalah sekumpulan prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013). Tujuan dari penerapan SOP adalah mengantisipasi terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Pemaparan yang telah dikemukakan di dalam SOP, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan kerja yang harus dilaksanakannya (Stup, 2001).

Salah satu pelaku usaha yang bergerak transportasi online adalah PT. Gojek Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan jasa layanan yang bergerak di bidang transportasi darat, yang telah memanfaatkan sarana teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang dihasilkan perusahaannya. Sarana teknologi informasi tersebut digunakan perusahaan dalam mendukung strategi guna memenangkan kompetisi di bidang usaha yang saat ini dilakukan oleh perusahaan. Aplikasi Gojek

Indonesia adalah inovasi dalam hal penyediaan layanan angkutan umum. Aplikasi ini menjadi harapan bagi pengemudi ojek untuk bisa mencapai jumlah konsumen yang lebih banyak. Layanan utama gojek sendiri adalah mengantar penumpang ke tempat tujuan. Namun selain mengantar penumpang, gojek juga memberikan layanan lain, seperti *gocar*, *go box*, *go food*, *go massage*, *go clean* dll. Kantor pusat PT Gojek Indonesia terletak di ibukota Jakarta, seiring meningkatnya permintaan masyarakat terhadap Gojek, kini PT Gojek mempunyai cabang di setiap daerah yang tersebar di 49 wilayah Indonesia, salah satunya yaitu Yogyakarta. PT Gojek Indonesia mendirikan kantor cabang di beberapa wilayah di Indonesia dengan tujuan untuk mempermudah mobilitas dan operasional perusahaan sedangkan untuk setiap cabang di beberapa kota juga membuat kelompok atau paguyuban tukang ojek yang bertujuan untuk mengkoordinir dan melakukan pengontrolan terhadap Gojek salah satu kelompok atau paguyuban yang terdapat di Yogyakarta adalah paguyuban Tugu Jogja. Dengan demikian banyak hal yang harus diperhatikan oleh PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa layanan transportasi untuk memberikan pelayanan serta menjamin penumpang nyaman dan selamat sampai tujuannya.

PT Gojek Indonesia sebagai perusahaan jasa layanan transportasi harus mengedepankan kenyamanan serta keselamatan para penumpangnya dengan mematuhi SOP yang di berikan kepada para mitra gojek, karena dengan adanya SOP penumpang akan lebih terlindungi dari hal yang tidak diinginkan. Gojek dikenal sebagai objek yang modern dan profesional. Dimana semua *drivernya* telah dilengkapi dengan gadget android yang bertujuan untuk memperkecil waktu pengantaran. Didalam android tersebut telah tersedia dan dilengkapi dengan fitur gps. *Driver* gojek dapat melihat arah jalan maupun alamat dari pelanggannya, sehingga memudahkan dan mempercepat driver ke tempat tujuan. Selain itu, gojek juga sangat memperhatikan faktor keamanan yang

merupakan prioritas utamanya. Keamanan gojek dapat dilihat dari pengemudinya, baik gojek maupun gocar memiliki pengemudi yang sudah berpengalaman dan memiliki izin berkendara. Selain itu kelengkapan berkendara seperti helm, kendaraan, sabuk pengaman dan lain – lain sangat di perhatikan. Dengan adanya SOP bagi mitra Gojek maka penumpang selalu di beri kenyamanan dan keselamatan ketika melakukan perjalanan menggunakan Gojek. Kinerja suatu perusahaan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan SOP perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa SOP pada jasa layanan transportasi berpengaruh kepada kinerja perusahaan.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Keunggulan Bersaing Studi Pada Paguyuban *Driver Go-Car* Tugu Jogjakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta?
2. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta?
3. Apakah ada pengaruh signifikan kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) terhadap keunggulan bersaing para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta?
4. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing melalui kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) sebagai variabel mediasi para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) terhadap keunggulan bersaing para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing melalui kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) sebagai variabel mediasi para *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan pentingnya penerapan *standard operating procedure* (SOP) terutama pada para *driver gocar* Tugu Jogjakarta.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta bahan evaluasi bagi perusahaan Gojek untuk selalu mengedepankan standar operasional prosedur terhadap mitra.

3. Manfaat Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan untuk menuangkan serta mengaplikasikan teori-teori ilmu manajemen yang diperoleh sewaktu dibangku kuliah dan menambah wawasan serta mengetahui fakta atas kejadian disekitar kita khususnya SOP bagi *driver gocar* paguyuban Tugu Jogjakarta.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Dasar – dasar yang digunakan peneliti di dalam penyusunan penelitian adalah berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu. Tujuannya adalah untuk membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yang mencakup berbagai kajian tentang pentingnya penerapan *standard operating procedure* (SOP) yang nantinya akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Wiratri Anindita, Melisa Arisanty, dan Devie Rahmawati (2016) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online”. Variabel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Inovasi ojek *online*, Saluran Komunikasi, dan Inovasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam meneliti dan menganalisa mengenai fenomena ojek *online*. Untuk mendapatkan data yang komprehensif dan heuristik, penelitian ini mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui *indept interview* (wawancara mendalam) dan observasi. Sedangkan data sekunder akan didapat dari buku-buku, jurnal-jurnal dan foto-foto/ gambar-gambar tentang penerapan teknologi komunikasi ojek online (Grab Bike dan Gojek). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya transportasi *online* berdampak positif dan sangat bermanfaat bagi masyarakat melalui penggabungan bisnis penyedia jasa transportasi berbasis data internet.

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Wiwien Setiawati (2015) dengan penelitian berjudul “Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Pada PT. Sketsa Cipta Graha di Surabaya”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi business process dan

merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam proyek kontraktor di PT. Sketsa Cipta Graha Surabaya. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi. Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Dan untuk menguji keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi teknik. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pada PT. Sketsa Cipta Graha Surabaya belum ada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang baku. Oleh karena itu, penulis mengidentifikasi sejumlah bisnis proses dan menyusun enam *Standard Operating Procedure* (SOP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SOP memberikan perbaikan dari segi *process*, *people* dan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Maria Moreno Villanueva *et al*(2015) yang berjudul “*MARK – AGE Standard Operating Procedures (SOPs): A Successful Effort*”. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kepuasan pelanggan. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang berjumlah 100 responden. Metode analisa yang digunakan ialah, analisis regresi linear Sederhana, pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F dan secara parsial dengan uji t, Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji beda, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan SOP pada perusahaan yang belum berjalan dengan baik terjadi pada bagian penulisan tanda terima kiriman lembar 5 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/satu tanda terima kiriman barang, pengecekan kembali penulisan TTK dengan estimasi waktu 30 detik/ satu tanda terima kiriman, pembuatan manifest, penyerahan barang ke kepala *delivery* dan *pick up*, dan pengarsipan manifest. Faktor-faktor yang penyebab pelaksanaan SOP menjadi tidak maksimal yaitu faktor motivasi kerja, gaji dan lingkungan kerja.

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Aliffah Kusumaningrum dengan judul “Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi terhadap *Supply Chain* Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines)”. Penelitian ini merupakan survei untuk menguji hipotesis pengaruh antara Sistem Informasi Manajemen, Prosedur standar operasi dan jaringan distribusi terhadap efektifitas supply chain pada perusahaan penerbangan PT. Lion Mentari Airlines, dan hasil dari survei melalui kuesioner tersebut dianalisis melalui pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode korelasi dan regresi. Penelitian ini menggunakan data primer yang akan diolah. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diberikan. Kuesioner ini bersifat tertutup dimana jawaban sudah tersedia, kecuali untuk data demografik yang diisi langsung oleh responden. Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Lion Mentari Airlines. Selain itu hasil analisis menunjukkan dari ketiga variabel yang di uji, jaringan distribusi merupakan salah satu faktor yang paling besar mempengaruhi efektifitas *supply chain*, yang berarti dalam kegiatan operasionalnya, menurut persepsi karyawan proses pengiriman spare part ke kota-kota operasional pesawat dengan lancar adalah yang paling penting dan jika pengiriman lancar meningkatkan kegiatan operasionalnya Logistik dan dapat mengurangi risiko hambatan perawatan pesawat karena *supply chain*.

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Muhammad Afif Fahrudin, Siswi Jayanti, dan Baju Widjasena (2018) yang berjudul “Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor 1 Semarang”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research*, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan

rancangan penelitian crosssectional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah pengemudi BRT Koridor I Semarang yang berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah total populasi. Berdasarkan penelitian mengenai motivasi dan kepatuhan pelaksanaan SOP dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara motivasi dan kepatuhan terhadap SOP pengemudi BRT koridor I Semarang.

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Jimmi Pinayungan, Heri Kusmanto dan Isnaini (2018) yang berjudul “Implementasi peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”. Penelitian ini mengenai Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dengan studi kasus pada PT. Antar Lintas Sumatera (ALS) Medan. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yang menggunakan key informan sebagai subyek penelitian, untuk menganalisis perkembangan informasi maupun sumbernya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan snowball sampling. Populasi dalam penelitian adalah seluruh manajemen dan pegawai di PT. ALS Medan, sedangkan sampel yang digunakan hanya sebahagian dari pihak manajemen dan pegawai PT. ALS Medan yang dimulai dari arahan key informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan tersebut sudah diterapkan oleh pengelola jasa angkutan PT. ALS Medan dengan baik dan benar karena keempat variabel yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi cukup mendukung berjalannya implementasi kebijakan yang ada di perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan juga sudah mengadopsi pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2015.

Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Fadli Syahputra (2016) dengan judul “Pelaksanaan Sistem Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus

Trans Metro Pekanbaru (TMP) di Kota Pekanbaru tahun 2016”. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan kinerja dalam pelaksanaan SOP, peningkatan penegakan aturan -aturan dalam bentuk pengawasan secara terpadu, dan karyawan menjadi proaktif terhadap klaim yang masuk ke perusahaan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Silvia Shelly Adelina dan Rini Rachmawati yang berjudul “Penyediaan dan Pemanfaatan Layanan Sistem Transportasi Berbasis Internet di Kota Jakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Kota Jakarta karena kota ini merupakan pusat pertumbuhan ekonomi tertinggi di Indonesia sekaligus sebagai pusat pertumbuhan teknologi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dimana sampel ditentukan berdasarkan kebetulan tanpa ada pertimbangan apapun kepada warga Jakarta dan sekitarnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa system informasi transportas memiliki manfaat yang sangat besar bagi masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan waktu, biaya, dan rute perjalanan yang mereka lakukan.

Kesimpulan dari penelitian terdahulu diatas ada yang memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh penulis dari segi variabel. Pada penelitian terdahulu sebagian besar memiliki persamaan yaitu sama-sama mengevaluasi penerapan *standard operating procedure* disuatu perusahaan. Perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu dari semua penelitian terdahulu terletak pada segi obyek yang teliti karena obyek pada penelitian yang sedang disusun oleh penulis yaitu *Driver Gocar* yang dimana mitra tersebut menggunakan bantuan aplikasi untuk mendapatkan penumpang untuk menggunakan jasanya, berbeda dengan perusahaan penyedia jasa yang tidak menggunakan aplikasi untuk mendapatkan penumpang atau dengan mendapatkan

penumpang secara manual. Dengan mengacu penelitian terdahulu diatas maka penulis akan melakukan evaluasi penerapan standar operasional prosedur pada *driver gocar* paguyuban Tugu Jpgjakarta.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Manajemen Operasi

Menurut Heizer dan Render (2009), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang atau jasa dengan mentransformasi input menjadi output. Proses transformasi bisa dikatakan sebagai proses kegiatan sepanjang rantai nilai dari pemasok ke pelanggan. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2010), manajemen operasi adalah kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau pengubahan atau konversi sedemikian rupa sehingga menjadi output yang dapat berupa barang atau jasa. Menurut Eddy Herjanto (2007), manajemen operasi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Berdasarkan definisi-definisi manajemen operasi yang telah dikemukakan, sebagian besar definisi-definisi tersebut memiliki unsur persamaan yaitu, serangkaian aktivitas, sumber daya, menghasilkan produk atau jasa, dan transformasi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen operasi adalah suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan output berupa barang atau jasa, dengan mengubah atau mentransformasi sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan.

a. Ruang Lingkup Manajemen Operasi

Menurut Zulian Yamit (2010), sebagai suatu sistem manajemen operasi yang mempunyai karakteristik:

1. Mempunyai tujuan, yaitu menghasilkan barang dan jasa

2. Mempunyai kegiatan, yaitu proses transformasi
3. Adanya mekanisme yang mengendalikan pengoperasian

Dalam gambar sistem manajemen operasi yang menunjukkan bahwasannya seluruh input yang digunakan termasuk komponen struktural yang membentuk sebuah sistem, sedangkan manajemen dan organisasi merupakan komponen fungsional yang dipengaruhi oleh aspek lingkungan. Berdasarkan sistem manajemen operasi sebagai acuan, maka ruang lingkup manajemen operasi dapat dirumuskan dengan melihat ketertarikan antara ketiga aspek yaitu:

1. Aspek struktural yaitu aspek yang memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain. Komponen bahan merupakan elemen input yang akan ditransformasikan sesuai dengan bentuk dan kualitas produk yang diinginkan. Komponen mesin dan peralatan merupakan elemen penyusun wahana bagi terjadinya proses transformasi. Sedangkan untuk komponen manusia dan modal merupakan elemen penggerak dan pencipta terwujudnya wahana transformasi. Bentuk dan besarnya peranan masing-masing komponen sangat tergantung pada jenis dan kualitas produk yang akan dihasilkan.
2. Aspek fungsional yaitu aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi komponen struktural maupun interaksinya mulai pada tahap perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja yang optimum.
3. Aspek lingkungan yaitu aspek yang memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem. Hal ini sangat penting mengingat kelanjutan suatu sistem sangat tergantung pada suatu kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan seperti masyarakat, pemerintah, teknologi, ekonomi, politik, sosial dan budaya.

Ruang lingkup manajemen operasi berkaitan dengan pengoperasian sistem operasi, pemilihan serta penyiapan sistem operasi yang meliputi keputusan tentang :

1. Perencanaan output
2. Desain proses transformasi
3. Perencanaan kapasitas
4. Perencanaan bangunan pabrik
5. Perencanaan tata letak fasilitas
6. Desain aliran kerja
7. Manajemen persediaan
8. Manajemen proyek
9. Skeduling
10. Pengendalian kualitas
11. Keandalan kualitas dan pemeliharannya.

b. Peranan Manajemen Operasi

Menurut Zulian Yamit (2010), Manajemen Produksi dan Operasi menawarkan kesempatan profesi sebagai contoh: direktur operasi, direktur pabrik, manajer operasi, manajer pengawasan produk, manajer lapang, asisten manajer, dan lain sebagainya. Beberapa tugas yang harus dilakukan oleh manajer operasi adalah :

- a. Menentukan dan mengatur letak lahan pertanian dengan letak pabrik penanganan pasca panen
- b. Menentukan dan mengatur letak gudang persediaan dan mesin yang efisien agar tidak menyita waktu dalam gerakan
- c. Melakukan pemeliharaan peralatan di lahan pertanian dan pabrik agar menjamin keandalan dan kontinuitas operasi

- d. Mengurangi bagian produk yang rusak atau memperbaiki proses produksi untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan biaya yang rendah
- e. Menentukan input yang akan dibuat atau dibeli
- f. Menentukan atau memperbaiki jadwal kegiatan usahatani atau kegiatan proses produksi pasca panen
- g. Mengevaluasi biaya tenaga kerja jika ada penambahan tenaga kerja baik di lapang maupun di kantor
- h. Mengurangi jika memungkinkan menghapuskan pemborosan
- i. Memperpendek waktu persiapan untuk mengurangi waktu proses

Dari berbagai kegiatan yang demikian banyaknya, maka peran dari manajer operasional sangatlah strategis dalam menciptakan sistem produksi yang ampuh untuk membuat produk secara efisien.

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2006). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi & Hamdani,2006). Kualitas mempunyai makna arti yang sangat luas dan seringkali para ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda dengan yang lainnya tergantung dari perspektif yang mereka gunakan dalam mendefinisikan arti dari kualitas itu sendiri. Yamit (2001) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono,2006).

Menurut Tjiptono (2006), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang telah diterima atau dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang telah diterima atau dilaksanakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Bahkan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Kualitas akan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Maka dari itu citra kualitas yang baik bukan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan nilai dari kualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.2.2. Standard Operational Procedure (SOP)

a. Pengertian *Standard Operational Procedure*(SOP)

Setiap perusahaan memiliki pola dan mekanisme tersendiri dalam menjalankan aktivitasnya, pola dan mekanisme itu melalui prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan, oleh karena itu prosedur sangat penting diterapkan di suatu perusahaan sebagai acuan kerja. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu

pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Sayuti, 2012). Sementara itu dalam melaksanakan suatu pekerjaan, selain jelasnya prosedur, diperlukan juga suatu standar kerja yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berkenaan dengan hal ini, standar kerja merupakan suatu garis referensi manajemen atau dasar perbandingan.

Menurut Soemohadiwidjojo (2014) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan Standar Operasional Prosedur dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, sistematis dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sedangkan Menurut Hamdan (dalam Fathimah, 2015), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi. Pedoman ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan secara efektif, konsisten dan sistematis.

Dari definisi-definisi diatas dapat di simpulkan bahwasannya SOP adalah sebagai dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang sangat efektif serta memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. SOP menjadi hal yang sangat penting untuk memperlancar kegiatan di suatu organisasi, agar bisa mencapai tujuan organisasi. Ada hal-hal pokok yang berkaitan dengan SOP, yaitu

1. Efisiensi

Sebagai suatu ketepatan aktivitas kerja yang diharapkan menjadi lebih tepat, tidak hanya berpacu kepada kecepatan melainkan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan target yang ingin didapatkan. Pada hal ini SOP dapat dijadikan sebagai landasan atau pedoman agar sumber daya yang menjalankan dapat melakukan dengan cermat dan cepat.

2. Konsistensi

Sebagai suatu hal yang tetap atau tidak berubah maka bisa dikalkulasi secara tepat. Bahwasannya kalkulasi penting untuk kemajuan suatu perusahaan, karena semua yang terlibat membutuhkan kedisiplinan yang sangat tinggi.

3. Minimalisasi Kesalahan

Menjauhkan segala sesuatu yang error di setiap area. Hal ini membuktikan SOP menjadi panduan yang pasti untuk membimbing setiap pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis agar tidak membuat kesalahan – kesalahan yang mengakibatkan kerugian perusahaan.

4. Penyelesaian Masalah

Suatu konflik terkadang terjadi antar relasi bisnis bahkan tidak ada penengah yang bisa menyelesaikan konflik tersebut. Maka dari itu jika SOP disusun secara tepat dan tersistematis maka kedua belah pihak akan tunduk terhadap SOP sehingga dapat teratasi dengan mudah.

5. Perlindungan tenaga kerja

Sebuah langkah-langkah untuk melindungi sumber daya yang terdapat didalam perusahaan. SOP dalam hal ini dimaksudkan untuk melindungi hal-hal yang berkaitan dengan personal sebagai loyalitas dan SOP memberikan tugas yang

jelas agar kedua hal tidak tergabung menjadi satu yang mengakibatkan persoalan susah untuk diatasi.

6. Peta Kerja

Sebuah pola aktivitas yang sudah tertata dengan rapi yang menjadikan lebih fokus tidak melebar. Peta kerja sangat membantu kemajuan suatu perusahaan, peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas pekerjaan lebih disiplin, membantu perusahaan untuk mencapai tujuan.

7. Batasan Pertahanan

Sebagai langkah defense SOP yang ibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena secara prosedural aktivitas perusahaan sudah tertata dengan jelas. SOP memberikan kekuatan secara sistematis kepada perusahaan.

b. Fungsi dan tujuan SOP

Menurut Purnamasari (2015) tujuan dan fungsi untuk memberikan panduan dan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan terkontrol, hal lainnya sebagai berikut:

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi maupun perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang, SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.

7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan duplikasi, dan inefisiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
13. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
14. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari Standard Operating Procedure (SOP) adalah memberikan panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan instansi dapat terkontrol sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam melakukan proses kerja.

c. Prinsip – Prinsip *Standard Operating Procedure* (SOP)

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dimanis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

1. Konsisten, SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.

2. Komitmen, SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan, Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat, SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting, Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
6. Terdokumentasi dengan baik, Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

d. Manfaat *Standard Operating Procedure* (SOP)

Secara umum, standar operasional prosedur memberikan acuan dan pedoman mengenai setiap kegiatan yang sedang dijalankan dalam sebuah organisasi secara efektif sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sejalan dengan itu, SOP tidak hanya bermanfaat bagi tingkat manajerial yang merancang sebuah prosedur, tetapi juga bermanfaat bagi tingkat non manajerial sebagai pelaksana. Berikut manfaat SOP dalam melaksanakan fungsi manajemen (Nuraida,2008), yaitu:

1. *Planning controlling*

- a. Mempermudah dalam pencapaian tujuan.

- b. Merencanakan secara seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- d. Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan. Menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur atau apabila pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maka perlu diketahui penyebabnya.

2. Organizing

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing-masing bagian/divisi, terutama pada saat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian-bagian lain.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen kantor yang diperlukan.
- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

3. Staffing Leading

- a. Membantu atasan dalam memberikan training atau dasar-dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan bagi pegawai lama, training juga diperlukan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi baru, atau mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali. Dengan demikian pegawai akan terbiasa dengan prosedur-prosedur yang baku dalam suatu pekerjaan yang rutin di kantor.

- b. Atasan perlu mengadakan conselling bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Penyebab ketidaksesuaian harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.
- c. Mempermudah pemberian penilaian terhadap bawahan.

4. *Coordination*

- a. Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen.
- b. Menetapkan dan membedakan prosedur-prosedur rutin dan prosedur-prosedur idependen.

e. **Asas – Asas Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Di dalam SOP terdapat prinsip dasar yang menjadi acuan berpikir seorang dalam mengambil keputusan – keputusan yang penting didalam organisasi. Berikut beberapa asas yang ada di dalam SOP (Amir Syamsudin, 2012):

a. Asas Pembakuan

SOP disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing.

b. Asas Pertanggungjawaban

SOP dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi isi, bentuk, prosedur, dan standar yang ditetapkan maupun keabsahannya.

c. Asas Keterkaitan

Dalam pelaksanaannya SOP senantiasa terkait dengan kegiatan administrasi umum lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung.

d. Asas Kecepatan dan Kelancaran

Sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas maka SOP dapat digunakan untuk menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.

e. Asas Keamanan

SOP harus aman sehingga dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam pelaksanaan tugas.

f. Asas Keterbukaan

Adanya SOP dapat menciptakan suatu transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan muncul kecurigaan.

f. *Standard Operating Procedure (SOP)* dan Perilaku Individu

Menurut Naylor (1980), perilaku yang menunjukkan beberapa permasalahan, yaitu:

- 1) Pertama, suatu individu pantas dicurigai ketika individu tersebut tidak mengeluarkan seluruh kemampuannya guna menunjukkan suatu tindakan atau sebuah totalitas yang tidak diperlihatkan. Setiap individu memang harus diakui secara bersama bahwasanya tiap individu mempunyai banyak karakteristik yang beragam untuk menunjukkan kemampuan terbaiknya bagi sebuah organisasi atau perusahaan, setiap individu harus dihadapkan pada situasi tertentu.
- 2) Kedua, terdapat hal yang diperlukan untuk dibedakan dan penting untuk dibedakan yaitu mengenai perilaku yang relevan dan perilaku yang meremehkan. Perilaku yang relevan merupakan perilaku individu tidak

secara benar terfokus pada hal yang ingin dia kerjakan melainkan padasaat yang bersamaan individu tersebut mengharapkan dan membayangkan suatu pekerjaan yang berbeda. Sedangkan untuk perilaku yang meremehkan merupakan individu yang tidak tertarik dengan apa yang individu tersebut alami dan apa yang ia kerjakan.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwasannya setiap organisasi atau perusahaan harus mempunyai SOP yang jelas untuk panduan para karyawannya. Jika tidak dibuat SOP maka perilaku diatas akan terjadi kapan saja yang nantinya akan merugikan suatu organisasi atau perusahaan. SOP dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap perilaku setiap individu pada organisasi atau perusahaan karena dengan adanya SOP akan membantu sebuah organisasi menjalankan kedisiplinan dan menjamin kemampuan dimasa yang akan datang.

g. Prosedur Evaluasi *Standard Operating Procedure* (SOP)

Prosedure evaluasi sangat diperlukan untuk menverifikasi kesesuaian prosedur dan untuk menguji apakah prosedur yang telah dibuat sebelumnya berjalan dengan baik atau tidak karena banyak perusahaan yang telah menetapkan SOP tetapi pelaksanaannya tidak sesuai dengan kondisi aktual, tidak efektif serta tidak berkesinambungan dengan unit kerja. Maka perlu dilakukan sebuah pengevaluasian terhadap SOP untuk mengetahui ketidakseusain dalam pelaksanaannya, berikut beberapa hal penting tentang prosedur evaluasi:

1. Pada hal ini, prosedur evaluasi lebih cenderung ditunjukkan pada karyawan yang baru bergabung di suatu perusahaan, atau *trainee* yang sedang melakukan masa percobaan dan menjalankan prosedur di perusahaan.

2. Prosedur evaluasi untuk mengetahui setiap aktivitas pekerjaan individu setiap saat sudah mencerminkan atau menjalankan prosedur perusahaan yang diharapkan atau belum.
3. Prosedur evaluasi merupakan cara yang baik untuk mengetahui perbuatan yang salah pada karyawan baru atau *trainee* disatu sisi, dan membantu kinerja Trainee disisi yang lain.
4. Prosedur evaluasi juga menjadi dokumen yang berfungsi untuk sebuah rekaman atau riwayat mengenai kinerja *trainee* selama bekerja.

Pada prosedur evaluasi terdapat 2 belah pihak yang akan menjalankan sebuah prosedur. Observer merupakan pihak pertama yang mencari tahu atau melakukan evaluasi kinerja Trainee. Sedangkan Trainee bertugas mendapatkan beberapa pertanyaan mengenai evaluasi prosedur.

h. Pengukuran *Standard Operating Procedure* (SOP)

1. Skala Dikotomi

Skala Dikotomi adalah skala yang menawarkan dua pilihan jawaban yang harus dipilih salah satunya. Contoh: Apakah *driver gocar* menggunakan sabuk penagaman? Jawabannya hanya ada dua yaitu ‘Ya’ atau ‘Tidak’.

2. Skala Kontinum

Skala kontinum adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap yang berisi beberapa alternatif kategori pendapat yang memungkinkan bagi responden untuk memberikan alternatif penilaian. Contoh: Apakah *drivergocar* berhati – hati dalam mengendarai armada? Jawabannya mulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2.2.3. Keunggulan Bersaing

a. Pengertian Keunggulan Bersaing

Keunggulan bersaing pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang dapat diciptakan perusahaan bagi para pembelinya yang lebih dari biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk menciptakannya. Nilai atau manfaat inilah yang bersedia dibayar oleh pembeli, dan nilai yang unggul berasal dari penawaran harga yang lebih rendah ketimbang harga pesaing untuk manfaat setara atau penawaran manfaat unik yang melebihi harga yang ditawarkan (Porter, 1993). Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2003) mendefinisikan keunggulan bersaing adalah keunggulan terhadap pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai lebih rendah maupun dengan memberikan manfaat lebih besar karena harganya lebih tinggi.

b. Indikator Keunggulan Bersaing

(Li, et.al 2006) mengukur keunggulan bersaing perusahaan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1) Harga

Kotler (2005) mendefinisikan harga sebagai jumlah dari nilai yang dipertukarkan pelanggan untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Jadi dapat disimpulkan bahwa harga adalah suatu pengorbanan ekonomi yang dilakukan pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari penggunaan barang maupun jasa.

2) Kualitas

Kualitas produk merupakan fokus utama dalam perusahaan, kualitas merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing sebuah produk. Koufteros (1995) mendefinisikan kualitas adalah sebuah produk dapat dikatakan mampu bersaing di pasaran jika perusahaan mampu menawarkan produk dengan memberikan nilai/manfaat lebih kepada customer.

3) *Delivery Dependability*

Waktu pengiriman dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif perusahaan, saat perusahaan tersebut mampu untuk mengurangi waktu pengiriman pesanan konsumen atau mengurangi waktu penyediaan jasa kepada konsumen.

4) Inovasi Produk

Menurut Amabile (1996) dalam Suharto dan Devie (2013) inovasi adalah konsep yang lebih luas yang membahas penerapan gagasan, produk atau proses yang baru. Inovasi merupakan hasil dari gagasan kreatif yang dimiliki perusahaan. Jadi perusahaan diharapkan untuk membentuk pemikiran-pemikiran baru dalam menghadapi pesaing maupun pelanggan dengan berbagai macam permintaan yang ada.

5) *Time to Market*

Time to market adalah sejauh mana sebuah organisasi mampu memperkenalkan / meluncurkan produk baru yang lebih cepat daripada pesaing-pesaing lainnya (Vessey, 1991). *Time to market* merupakan dimensi yang penting dari keunggulan bersaing (Holweg, 2005).

2.3. Hubungan Antara Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing

Kondisi persaingan yang semakin kompetitif, dinamis dan inovatif berdampak pada perlunya industri untuk semakin fleksibel, adaptif dan bertindak lebih cepat dari pesaingnya. Untuk dapat bertahan dalam persaingan ini maka suatu industri harus mempunyai keunggulan bersaing, karena dengan memiliki keunggulan bersaing industri akan mencapai apa yang menjadi tujuan industri tersebut, beberapa tujuannya seperti produk yang dihasilkan lebih unggul daripada produk pesaing, produk yang ditawarkan diminati oleh konsumen, sehingga industri tersebut mendapatkan keuntungan lebih. Untuk menciptakan keunggulan bersaing perlunya didukung oleh orientasi kewirausahaan yang diterapkan oleh suatu industri dan para pengusahnya harus mempunyai ide - ide inovatif yang cemerlang dalam menciptakan produk.

Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Supranoto (2009) yang berjudul “Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing Produk Melalui Orientasi Pasar, Inovasi, dan Orientasi Kewirausahaan”. Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan mengenai orientasi kewirausahaan dan keunggulan bersaing dapat disimpulkan bahwa hasil analisis data menunjukkan bahwa model penelitian dapat diterima. Semua hipotesis dapat diterima setelah dilakukan analisis SEM. Hal ini berarti orientasi pasar, inovasi, dan orientasi kewirausahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Secara umum kesimpulan dari hasil pengujian model yang diterapkan pada industri pakaian jadi skala kecil dan menengah di Semarang

menunjukkan bahwa keunggulan bersaing dapat dicapai melalui orientasi pasar, inovasi, dan orientasi kewirausahaan.

H1 : Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap standard operating procedure (SOP)

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dapat dilihat sebagai kemajuan fungsional produk jasa yang dapat membawa produk selangkah lebih maju dibandingkan dengan produk pesaing. Munculnya inovasi pada kualitas pelayanan yang di berikan pada dasarnya adalah memenuhi kebutuhan, keinginan, serta permintaan konsumen sehingga kualitas pelayanan merupakan salah satu yang dapat digunakan sebagai keunggulan kompetitif bagi suatu industri. Suatu industri yang telah memberikan kualitas pelayanan secara kontinyu berarti industri tersebut mempunyai nilai tambah dibenak konsumennya dibanding para pesaing. Wahyono (2002) menjelaskan bahwa inovasi yang berkelanjutan dalam suatu perusahaan merupakan kebutuhan dasar yang pada gilirannya akan mengarah pada terciptanya keunggulan kompetitif. Perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis telah memaksa industri untuk mampu menciptakan pemikiran – pemikiran baru, gagasan - gagasan baru, dan menawarkan produk inovatif.

Hal ini didukung oleh penelitian dari Rivando & Mario (2015) yang berjudul “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Wahana Prestasi Logistik”. Hasil penelitain ini menunjukan bahwa dari hasil uji beda, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan SOP pada perusahaan yang belum berjalan

dengan baik terjadi pada bagian penulisan tanda terima kiriman lembar 5 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/satu tanda terima kiriman barang, pengecekan kembali penulisan TTK dengan estimasi waktu 30 detik/satu tanda terima kiriman, pembuatan manifest, penyerahan barang ke kepala delivery dan pick up, dan pengarsipan manifest. Faktor-faktor yang penyebab pelaksanaan SOP menjadi tidak maksimal yaitu faktor motivasi kerja, gaji dan lingkungan kerja.

H2 : Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing

2.3.3. Pengaruh Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap Keunggulan Bersaing

Menurut Laksmi & Budiantoro (2008), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah – rendahnya. Seperti hasil Penelitian yang dilakukan oleh Fatah (2013) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana inovasi produk dan orientasi pasar secara simultan dan sebagian pada keunggulan kompetitif pada UKM batik Tasikmalaya Deden. Pengarang metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah metode deskriptif dan metode pengajaran verifikatif. Populasi dalam penelitian ini pada tahunan pembuat batik pada tahun 2013 adalah 30. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa di antara dua faktor yang mempengaruhi keunggulan kompetitif (inovasi produk dan orientasi pasar)

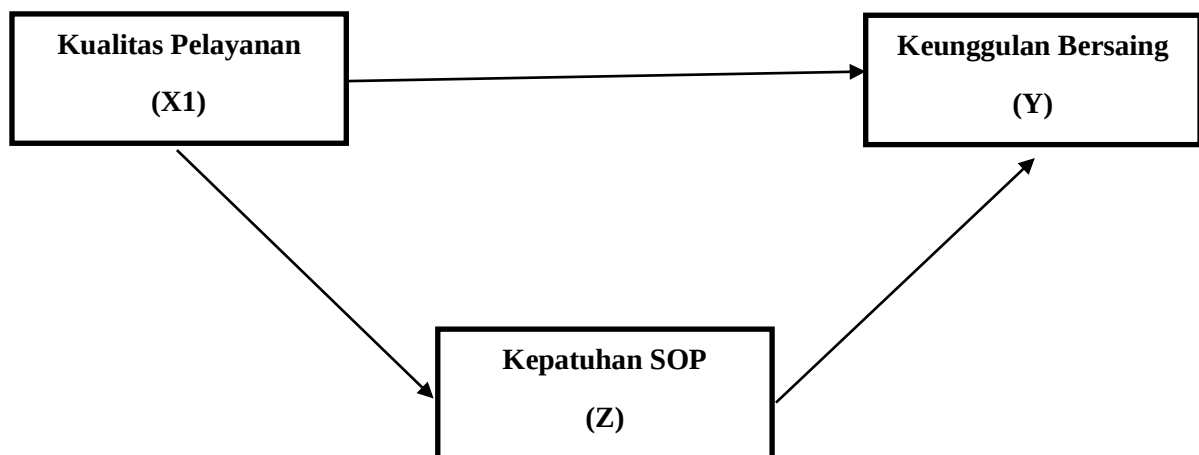
disimpulkan bahwa orientasi pasar dan inovasi merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keunggulan kompetitif. Analisis dengan menggunakan uji t dapat diketahui orientasi pasar, inovasi dan produk kompetitif berpengaruh signifikan terhadap UKM terhadap keunggulan Deden Batik Tasikmalaya.

H3 : Ada pengaruh positif signifikan kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) terhadap keunggulan bersaing

H4 : Ada pengaruh positif signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing melalui kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) sebagai variabel mediasi

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian akan menjelaskan sebuah model struktural dalam mengembangkan penelitian ini dengan mengambil dimensi *standard operating procedure* (SOP) sebagai inti dari kerangka pemikiran ini yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Berdasarkan pada pernyataan teori kepuasan pelanggan mengenai dimensi *standard operating procedure* (SOP) tersebut maka dapat digambarkan kerangka penelitian seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.5. Rumusan Hipotesis

1. Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) para *driver Go-car* Paguyuban Tugu Jogjakarta.
2. Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing para *driver Go-car* Paguyuban Tugu Jogjakarta.
3. Ada pengaruh positif signifikan kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) terhadap keunggulan bersaing para *driver Go-car* Paguyuban Tugu Jogjakarta.
4. Ada pengaruh positif signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing melalui kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) sebagai variabel mediasi para *driver Go-car* Paguyuban Tugu Jogjakarta.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah metode penelitian survey (Creswell, 2009). Dalam rancangan survei, peneliti mendeskripsikan secara kuantitatif beberapa kecenderungan, perilaku, atau opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut. Dari sampel ini, peneliti melakukan generalisasi atau membuat klaim – klaim tentang populasi itu. Penelitian ini disebut metode pendekatan kuantitatif dikarenakan data dalam bentuk kata – kata yang umumnya di peroleh melalui pertanyaan terstruktur (Sekaran & Bougie, 2013).

Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dimana respondennya adalah *driver gocar* Paguyuban Tugu Jogjakarta. Diperlukan juga alat ukur berupa variabel independen dan variabel dependen.

3.2. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian. Variabel penelitian ini terdapat 3 macam variabel yaitu dimensi variabel kualitas pelayanan, variabel *standard operating procedure* (SOP) dan variabel keunggulan bersaing. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. *Standard operating procedure* (SOP).
2. Kualitas pelayanan.
3. Keunggulan bersaing.

3.3. Definisi Operasional Variabel

3.3.1. *Standard Operating Procedure (SOP)*

Definisi operasional variabel digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variabel yang digunakan. Menurut Soemohadiwidjojo (2014) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan Standar Operasional Prosedur dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, sistematis dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah – ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *standard operating procedure*.

Driver gocar Paguyuban Tugu Jogjakarta memiliki *standard operating procedure* (SOP) proses pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Standar Operasional Prosedur Go-Car

Kategori

Hal yang perlu dicek

Baju berkerah

Penampilan

Celana Panjang

Sepatu

Kondisi kendaraan

Menggunakan sabuk pengaman

Plat nomer sesuai dengan informasi di aplikasi pelanggan

Merk dan tipe mobil sesuai dengan informasi di aplikasi pelanggan

Foto driver sesuai dengan informasi di aplikasi pelanggan

Tidak merokok dalam mobil

Tidak boleh terdapat barang yang mengeluarkan bau yang menyengat seperti:

1. Sampah makanan
2. Tempat makan kotor
3. Pakaian kotor
4. Sepatu kotor
5. Tissue kotor

Layanan Kepada Penumpang

Tidak perlu menghubungi pelanggan (SMS atau telepon) untuk konfirmasi

1. Order berhasil diambil

Tips : Gunakan fitur navigasi di dalam aplikasi untuk mempelajari lokasi penjemputan dan gunakan sebagai petunjuk

arah. Hanya hubungi pelanggan apabila sudah sampai ke lokasi tujuan.

2. Sampai dilokasi penjemputan

Kirim SMS atau telepon pelanggan saat tiba di tujuan

Format minimal: “Halo! Saya sudah sampai dilokasi penjemputan, terima kasih.”

Sapa pelanggan

Format minimal; “Pak/Bu (Nama lengkap) ya? Tujuan ke (Nama tujuan) ya”

Pastikan pelanggan menggunakan sabuk pengaman jika duduk di barisan depan

3. Bertemu penumpang

Tekan tombol “Sudah menjemput pelanggan” sebelum memulai perjalanan

Tips: tombol ditekan hanya ketika pelanggan sudah bersama anda untuk menuju ke tempat antar

Tanyakan preferensi rute pelanggan

Format minimal: “Biasanya lewat jalan mana pak/bu?”

Nyalakan fitur navigasi dari aplikasi

Tidak memulai pembicaraan yang tidak

perlu dengan penumpang, kecuali:

- Ganti rute jika macet parah
- Isi bensin
- Situasi darurat yang dapat membahayakan mitra dan penumpang

4. Selama perjalanan

Tidak mengoperasikan ponsel selain untuk keperluan navigasi

Tawarkan top up Go-Pay kepada pelanggan

Format minimal: “Pak/bu, mau top up Gopaynya? Saya bisa bantu top-up sebesar (nilai deposit yang dimiliki mitra)”

5. Sampai di tujuan

Ucapkan terima kasih kepada pelanggan

Format minimal: “Terimakasih sudah menggunakan Go car, Pak/Bu (Nama lengkap)!”

Pastikan tidak ada barang pelanggan yang tertinggal

Format minimal: “mohon dicek kembali apakah ada barang tertinggal, Pak/Bu (nama lengkap)”

Geser tombol selesai

3.3.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan ataupun kelemahan dari organisasi dan pelayanannya (Taylor dan Baker, 1994). Parasuraman, Berry, dan Zeithaml mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi (Parasuraman, 1998). Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur persepsi kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik), bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.

- a. Pakaian dan penampilan rapih dan bersih
- b. penggunaan identitas pribadi
- c. penggunaan sepatu sesuai dengan ketentuan

2. *Reliability* (keandalan), kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- a. Kehati-hatian dalam berkendara.
- b. Ketepatan penjemputan dan pengantaran sesuai dengan aplikasi.
- c. Ketaatan pada rambu – rambu lalu lintas.
- d. kesopanan terhadap pelanggan

3. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan penyedia layanan atas pengetahuan dan mampu memberikan jaminan kepada konsumen bebas dari bahaya dan resiko.

- a. Jaminan keselamatan

- b. Jaminan kebersihan
- c. jaminan memberikan rute tercepat
- d. penguasaan terhadap lokasi tujuan

4. *Emphaty* (empati) yaitu kemampuan menjalin hubungan komunikasi yang baik serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

- a. Kemampuan menyapa pelanggan
- b. kemampuan bersikap sopan
- c. kemampuan mengucapkan salam
- d. kemampuan berpromosi

3.3.3 Keunggulan Bersaing

Keunggulan bersaing merupakan kemampuan perusahaan untuk menciptakan nilai yang tidak dimiliki dan tidak dapat ditiru oleh pesaing. Indikator keunggulan bersaing terdiri dari :

- a. Harga terdiri dari 2 item pertanyaan yaitu :
 - 1) Perusahaan kami senantiasa menawarkan harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing.
 - 2) Perusahaan kami senantiasa menawarkan harga yang sama rendahnya atau bahkan lebih rendah dibandingkan dengan pesaing.
- b. Kualitas terdiri dari 1 item pertanyaan yaitu :
 - 1) Perusahaan kami senantiasa menawarkan produk yang berkualitas tinggi dibandingkan dengan pesaing.
- c. *Delivery Dependability*, terdiri dari 2 item pertanyaan yaitu :

- 1) Perusahaan kami senantiasa melakukan pengiriman barang kepada konsumen tepat waktu dibandingkan dengan pesaing.
- 2) Perusahaan kami senantiasa melakukan pengiriman barang kepada konsumen sesuai dengan jumlah dan pesanan dibandingkan dengan pesaing.

d. Inovasi Produk, terdiri 3 item pertanyaan yaitu :

- 1) Perusahaan kami senantiasa menyediakan produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan dibandingkan dengan pesaing.
- 2) Perusahaan kami senantiasa melakukan inovasi produk seiring dengan perubahan kebutuhan pelanggan dibandingkan dengan pesaing.
- 3) Perusahaan kami senantiasa menyediakan produk-produk dengan keunggulan (fitur) baru dibandingkan dengan pesaing.

e. *Time to Market*, terdiri dari 2 item pertanyaan yaitu :

- 1) Perusahaan kami merupakan pioner dalam memperkenalkan produk kepada pelanggan dibandingkan dengan pesaing.
- 2) Perusahaan kami bergerak cepat dalam mengembangkan produk baru dibandingkan dengan pesaing.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan satuan analisis yang terdapat didalamnya terkandung informasi yang ingin diketahui (Umar, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah bagian dari internal *driver go-car* area Jogjakarta. Menurut Umar (2005) sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk dilibatkan dalam penelitian, melalui sampel diharapkan peneliti mengetahui informasi populasi.

Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah secara *convenience sampling*, dimana metode ini paling murah dan cepat dilakukan. Penentuan sampel

dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap (Sugiyono, 2012). Sampel penelitian ini adalah paguyuban *driver go-car* area Tugu Jogjakarta yang berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menurut Ibnu Widiyanto (2008) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe = *Margin of Error*, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 5%.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 responden *driver Go-car* Paguyuban Tugu Jogjakarta.

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data-data atau informasi yang didapat langsung dari subjek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu. Data primer yang terkumpul adalah dari responden yang diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dan wawancara. Menurut Siregar (2013) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan,

perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan suatu data atau informasi yang berasal dari responden, data atau informasi tersebut mengungkapkan mengenai penerapan SOP *driver go-car*. Sedangkan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin mengetahui data atau informasi yang lebih spesifik. Untuk mendapatkan data primer oleh penulis akan dilakukan cara survei dengan memberikan satu set data pertanyaan untuk kuisisioner, yang berkaitan dengan variabel penelitian, sehingga instrumen yang digunakan untuk pengolahan data adalah kuisisioner tertulis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan atas isi pertanyaan yang tertera pada kuisisioner tersebut sesuai dengan keadaan yang dirasakan, agar tanggapan responden dapat dengan mudah dikelompokkan maka setiap pertanyaan akan diberikan alternatif pilihan. Berdasarkan daftar pertanyaan dalam kuesioner tersebut bersifat tertutup karena alternatif jawaban sudah disediakan.

3.5.2 Data Sekunder

Data yang sudah tersedia pada perusahaan atau data yang sudah diolah pihak lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terdiri dari literature – literature dan buku – buku yang mendukung penelitian.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Menurut Ferdinand (2006), kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapat

data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat, dan bertatap muka. Bahkan yang dilakukan pada zaman sekarang ini bisa melalui media sosial untuk menyebarkan kuesioner. Dengan menggunakan kuesioner, karena dapat mempercepat dan mempersingkat waktu pengumpulan data, karena dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada beberapa responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan menyebarkan kertas yg berisi pertanyaan-pertanyaan. Kuisisioner tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Alternatif jawaban dari kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan nilai dari masing-masing variabel. Penilaian jawaban responden menggunakan skala likert lima point, yaitu dengan rentangan 5 sampai 1. Tanggapan yang paling positif akan diberi nilai paling tinggi sedangkan tanggapan paling rendah akan diberi nilai paling rendah (Azwar, 2006).

Tabel 3.2
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju / Sangat Baik	5
Setuju / Baik	4
Netral / Cukup	3
Tidak Setuju / Tidak Baik	2
Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik	1

Bobot tersebut memperlihatkan tingkat maupun tidak kesepakatan responden terhadap suatu pertanyaan yang diajukan. Responden diberikan pilihan angka 1 dari 5 terhadap pernyataan yang diajukan kepadanya. Dari hasil perhitungannya akan didapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden. Hasil penelitian akan baik apabila menggunakan metode pengumpulan data yang tepat dan akurat.

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji ini dilakukan untuk memeriksa validitas dari pernyataan pada kuesioner, apakah pernyataan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut.

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi bivariate pearson (produk momen pearson). Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka instrumen pernyataan dinyatakan valid (Ghozali, 2011).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Ghozali (2011) mengungkapkan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha lebih dari 0,6. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung korelasi masing-masing pernyataan pada setiap variabel. Jadi, semakin mendekati besar angka koefisien, atau semakin mendekati 1, maka butir pernyataan semakin reliabel. Pada program SPSS metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan alpha cronbach dengan satu kuisisioner yang dimana kuisisioner tersebut dianggap reliable jika cronbach alpha $> 0,6$.

Kriteria yang digunakan (Maholtra, 2005) adalah :

- Jika nilai $\alpha < 0,6$, maka instrumen yang digunakan reliable.
- Jika nilai $\alpha > 0,6$, maka instrumen yang digunakan tidak reliable

Dalam melakukan penyajian tersebut dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran yang dilakukan dalam satu kali saja. Program SPSS memberikan fasilitas untuk melakukan pengujian reliabilitas.

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisa ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling berhubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan. Analisa deskriptif dalam penelitian ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan adalah cara-cara penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi.

Pada penelitian ini analisis deskriptif dapat diartikan prosedur untuk melakukan pemecahan suatu masalah yang diketahui dengan cara menggambarkan keadaan paguyuban *driver gocar* Tugu Jogjakarta, untuk mengetahui sejauh mana SOP yang langgar oleh *driver gocar* paguyuban tugu Jogjakarta serta faktor-faktor apakah yang menyebabkan *driver gocar* paguyuban tugu Jogjakarta melanggar SOP yang telah ditetapkan oleh PT. Gojek Indonesia.

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5, sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Skala Interval

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,80	Sangat tidak setuju
1,81 s/d 2,60	Tidak setuju
2,61 s/d 3,40	Sedang
3,41 s/d 4,20	Setuju
4,21 s/d 5,00	Sangat setuju

3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.8.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebabakibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnyamempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi jugasecara tidak langsung (Retherford dalam Sunyoto, 2012). Dalam penelitian inimenggunakan model analisis dua jalur. Menurut Sunyoto (2012) modelanalisis dua jalur melibatkan dua variabel terikat yaitu Z (keunggulanbersaing) dan Y (Kinerja perusahaan). Model dalam analisis dua jalur iniadalah (Sunyoto, 2012):

$$Z = b_1X + E_1$$

$$Y = b_1X + b_2Z + E_2$$

Dimana :

b = koefisien regresi dari variabel X dan Y

X = Kualitas Pelayanan

Z = Keunggulan Bersaing

Y = *Standard Operational Procedure* (SOP)

E = *error*

3.8.4 Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu di antara nol dan satu. Nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Penggunaan

koefisien determinasi menyimpang terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ditambahkan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Ghazali (2011). Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, peneliti mengacu pada nilai Adjusted(R^2). Nilai Adjusted R^2 bisa saja naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

b. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat Ghazali (2011). Penelitian ini dilaksanakan melihat pada ANOVA yang membandingkan Mean of Squares dari regresi dan Mean of Squares dari residual, sehingga mendapatkan hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0.05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji T (Parsial)

Uji statistik T pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan variasi variabel terikat Ghazali (2011). Dalam hal ini apakah variabel dimensi kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen atau nasabah. Penelitian ini

dilakukan dengan melihat pada Quick Look dan juga membandingkan nilai statistik T dengan titik kritis menurut tabel dengan tingkat $\alpha=5\%$. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil dari analisis penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan penerapan *standard operating procedure* (SOP) dan kepuasan konsumen yang datanya diperoleh dari kuesioner. Data yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil observasi langsung sehingga diperoleh hasil jawaban responden melalui kuesioner sebanyak 100 responden dengan *return rate* sebesar 100 persen. Kemudian langkah selanjutnya yaitu melakukan *coding*, dan ditabulasikan. Setelah di tabulasikan langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data menggunakan *software SPSS 24 for windows*.

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden. Di dalam penelitian ini, yang akan dijadikan sebagai karakteristik responden adalah jenis kelamin, usia, dan tingkat Pendidikan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden yang akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	100	100.0
Perempuan	0	0

Total	100	100.0
-------	-----	-------

(Sumber: data primer diolah 2019)

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 diatas, di peroleh jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang atau 100 persen, sedangkan jumlah responden perempuannya adalah sebesar 0 persen. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden adalah berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik menurut usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
20-30 tahun	59	59.0
31 - 40 tahun	27	27.0
41 - 50 tahun	10	10.0
51 ke atas	4	4.0
Total	100	100.0

(Sumber : Data primer diolah 2019)

Dari hasil penelitian diperoleh data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbesar adalah responden berusia 20 - 30 tahun yaitu sebanyak 59 orang atau 59 persen, sedangkan responden terendah pada usia 51 ke atas sebanyak 4 orang atau 4 persen. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berusia 20 - 30 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Jenjang Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMA/SMP/SD	56	56 %
D3	22	22 %
S1	22	22 %
Total	100	100%

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden terbagi menjadi tiga kategori SD/SMP/SMA, Diploma (D3), dan Strata 1 (S1). Pengumpulan data yang telah dilakukan menghasilkan data responden mayoritas adalah responden yang berpendidikan SMA/SMP/SD yaitu sebesar 56%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6

Penghasilan Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
< 1 juta	33	33 %
1-2 juta	41	41%
3-4 juta	17	17%
4-5 juta	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden terbagi menjadi lima kategori. Pengumpulan data yang telah dilakukan menghasilkan data responden mayoritas adalah responden yang berpenghasilan 1-2 juta yaitu sebesar 41%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Untuk mendeskripsikan jawaban variabel dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata variabel. Berpedoman pada nilai minimum dan nilai maksimum maka dapat ditentukan interval penilaian sebagai berikut:

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

$$\text{Interval} = \frac{\text{Maksimum} - \text{minimum}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Nilai rata-rata 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak baik

Nilai rata-rata 1,81 – 2,60 = Tidak baik

Nilai rata-rata 2,61 – 3,40 = Netral

Nilai rata-rata 3,41 – 4,20 = Baik

Nilai rata-rata 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

a. Analisis Penilaian Variabel Penelitian Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penilaian responden terhadap variable kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Analisis Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Mean	kategori
1	Kerapian <i>Driver Go-car</i> dalam berpakaian	3,70	Baik
2	<i>DriverGo-car</i> mengenakan atau menampilkan identitas pribadi	3,68	Baik
3	<i>DriverGo-car</i> mematuhi aturan keselamatan dan rambu lalu lintas	3,51	Baik
4	<i>DriverGo-car</i> mengemudi secara hati – hati dan memperhatikan keselamatan pengguna jalan lainnya.	3,67	Baik
5	<i>DriverGo-car</i> bersikap sopan satun dan ramah kepada konsumen	3,78	Baik
6	<i>DriverGo-car</i> selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan kendaraan	3,71	Baik
	<i>Mean</i>	3,67	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 3,67 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variable kualitas layanan adalah setuju. Sedangkan penilaian responden pada variabel kualitas layanan tertinggi adalah pada indikator *DriverGo-car* bersikap sopan satun dan ramah kepada konsumen dengan rata – rata sebesar 3,78 dan penilaian terendah adalah pada indicator *DriverGo-car* mematuhi aturan keselamatan dan rambu lalu lintas, yaitu dengan rata – rata sebesar 3,51.

b. Analisis Penilaian Variabel Penelitian Persepsi Responden Terhadap Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP).

Berikut dijelaskan untuk hasil jawaban responden mengenai variabel kepatuhan terhadap *standard operating procedure* (SOP).

Tabel 4.8
Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP).

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	<i>Driver Go-car</i> melakukan penjemputan sesuai dengan aplikasi	3,81	Baik
2	<i>Driver Go-car</i> menanyakan preferensi rute kepada konsumen	3,83	Baik
3	<i>Driver Go-car</i> tidak mengoperasikan ponsel selama berkendara	3,88	Baik
4	<i>DriverGo-car</i> mengantar sesuai dengan aplikasi	4,03	Baik
5	<i>DriverGo-car</i> tidak melakukan pembicaraan yang tidak perlu dengan konsumen	3,99	Baik
6	<i>DriverGo-car</i> selalu memastikan tidak ada barang konsumen yang tertinggal di mobil	3,80	Baik
	<i>Mean</i>	3,89	Baik

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, mayoritas memberikan penilaian baik pada variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan penilaian sebesar 3,89. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variable *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah setuju.

Sedangkan penilaian responden pada variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) tertinggi adalah pada indikator *DriverGo-car* mengantar sesuai dengan aplikasi dengan rata – rata sebesar 4,03 dan penilaian terendah adalah pada indikator *DriverGo-car* selalu memastikan tidak ada barang konsumen yang tertinggal di mobil yaitu dengan rata – rata sebesar 3,80.

c. Analisis Penilaian Variabel Penelitian Persepsi Responden Terhadap Variabel Keunggulan Bersaing

Berikut dijelaskan untuk hasil jawaban responden mengenai variabel kuasan konsumen.

Tabel 4.9
Variabel Keunggulan Bersaing

NO	PERNYATAAN	Mean	Kategori
1	<i>Go-car</i> memiliki harga yang kompetitif dibandingkan dengan para pesaing.	3,93	Baik
2	<i>Go-car</i> menawarkan layanan berkualitas tinggi di bandingkan dengan para pesaing.	3,74	Baik
3	<i>Go-car</i> mengantar konsumen tepat waktu dibandingkan dengan pesaing.	3,67	Baik
4	<i>Go-car</i> menyediakan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.	3,72	Baik
5	<i>Go-car</i> senantiasa melakukan inovasi terhadap pelayanan yang diberikan.	3,66	Baik
6	<i>Go-car</i> merupakan pioneer dalam memperkenalkan jasa layanan antar jemput berbasis <i>online</i> .	3,52	Baik
7	<i>Go-car</i> senantiasa mengembangkan produk baru di bandingkan para pesaing.	3,80	Baik
	<i>Mean</i>	3,72	Baik

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar 3,72 dan nilai tersebut kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variable keunggulan bersaing adalah setuju. Sedangkan penilaian responden pada variabel keunggulan bersaing tertinggi adalah pada indikator *Go-car* memiliki harga yang kompetitif dibandingkan dengan para pesaing

dengan rata – rata sebesar 3,93 dan penilaian terendah adalah pada indikator *Go-car* merupakan pioneer dalam memperkenalkan jasa layanan antar jemput berbasis *online* yaitu dengan rata – rata sebesar 3,52.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya kuesioner yang di bagikan kepada responden. Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid maka nilai r hitung $>$ r tabel. Dalam penelitian ini, jumlah data yang dapat di gunakan sebanyak 100 kuesioner. Dengan tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha=5\%$), maka nilai r tabel dari 100 adalah 0,195. Uji validitas ini menggunakan spss statistic 22. Berikut adalah hasil uji validitasnya:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

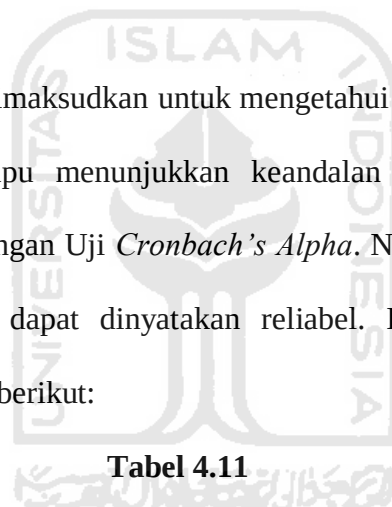
Pernyataan	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (X)			
X1.1	0,775	0,196	Valid
X1.2	0,851	0,196	Valid
X1.3	0,846	0,196	Valid
X1.4	0,791	0,196	Valid
X1.5	0,797	0,196	Valid
X1.6	0,732	0,196	Valid
Standard Operating Procedure (Z)			
Z1.1	0,800	0,196	Valid
Z1.2	0,768	0,196	Valid
Z1.3	0,816	0,196	Valid
Z1.4	0,810	0,196	Valid
Z1.5	0,803	0,196	Valid
Z1.6	0,809	0,196	Valid
Keunggulan Bersaing (Y)			
Y1.1	0,796	0,196	Valid
Y1.2	0,877	0,196	Valid
Y1.3	0,865	0,196	Valid
Y1.4	0,890	0,196	Valid
Y1.5	0,823	0,196	Valid
Y1.6	0,809	0,196	Valid
Y1.7	0,845	0,196	Valid
Y1.8	0,849	0,196	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Adapun kriteria yang digunakan dalam menemukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : tingkat kepercayaan = 95 persen ($\alpha = 5$ persen), derajat kebebasan/*degree of freedom* (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$, didapat $r_{\text{tabel}} = 0,196$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka bukti pernyataan dikatakan valid. Dari Tabel 4.10 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{\text{tabel}} = 0,195$ (nilai r_{tabel} untuk $n = 100$), sehingga semua indikator tersebut adalah **Valid**.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban kuesioner, sehingga mampu menunjukkan keandalan sebuah alat ukur. Dalam pengujian ini dilakukan dengan Uji *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut:



Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.829	0.6	Reliabel
Standard Operating Procedure (SOP)	0,829	0.6	Reliabel
Keunggulan Bersaing	0.818	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2019

4.3 Analisis Jalur

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (*soft were*) komputer program SPSS 22.

4.3.1 Model Regresi Tahap Pertama

Model regresi tahap pertama bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan *standar operating system* (SOP) terhadap keunggulan bersaing. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap kualitas pelayanan dan *standard operating procedure* (SOP) mempengaruhi keunggulan bersaing perusahaan dilihat dalam tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Regresi Tahap Pertama

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,081	,177		,458	,648
X1.RATA2	,494	,153	,492	6.961	,000
Z1.RATA2	,511	,077	,469	6.626	,000

a. Dependent Variable: Y1.RATA2

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Pada penelitian ini digunakan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e$$

Dimana :

Y = *Standard Operating Procedure* (SOP)

a = konstanta dari persamaan regresi

b_1 = koefisien regresi dari variabel X_1

b_2 = koefisien regresi dari variabel X_2

X_1 = Kualitas Pelayanan

Z = Keunggulan Bersaing

e = error / variabel pengganggu

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapat persamaan pengaruh kualitas layanan terhadap *standard operating procedure* (SOP) sebagai berikut :

$$Y = 0,081 + 0,494 X + 0,511Z$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

Nilai Konstanta sebesar 0,081 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan, *standard operating procedure* (SOP) (X=0) maka secara statistik keunggulan bersaing adalah sebesar 0,081.

Kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap keunggulan bersaing, dengan koefisien regresi sebesar 0,494. Hal tersebut berarti bahwa apabila kualitas layanan meningkat satu satuan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,494 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan. *Standard operating procedure* (SOP) (Z) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien regresi sebesar 0,511. Hal tersebut berarti bahwa apabila kualitas layanan meningkat satu satuan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,511 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

4.3.2 Model Regresi Tahap kedua (Tidak Langsung)

Model regresi tahap kedua bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, terhadap keunggulan bersaing melalui penerapan *standard operating system* (SOP). Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap kualitas pelayanan

yang mempengaruhi keunggulan bersaing melalui *standard operating system* (SOP) dan perusahaan dilihat dalam tabel 4.13.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.648	1.413		.458	.648
X1.RATA	.086	.617	.469	6.626	.000
Y1.RATA	.950	.567	.492	6.961	.000

a. Dependent Variable: Y2.TOTAL

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut: Nilai Konstanta sebesar 0,648 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan, *standard operating procedure* (SOP) (X=0) maka secara statistik keunggulan bersaing adalah sebesar 0,648.

Kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap keunggulan bersaing, dengan koefisien regresi sebesar 0,486. Hal tersebut berarti bahwa apabila kualitas layanan meningkat satu satuan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,494 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

Standard operating procedure (SOP) (Z) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien regresi sebesar 0,950. Hal tersebut berarti bahwa apabila kualitas layanan meningkat satu satuan maka keunggulan bersaing juga akan meningkat sebesar 0,511 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

4.3.3 Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Regresi Secara Serentak

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara serentak variabel kualitas layanan, *standard operating procedure* (SOP) dan keunggulan bersaing. Pengujian

dilakukan dengan membandingkan nilai sig F_{hitung} dengan tingkat signifikansi 5%.

Adapun prosedur pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

a. Formulasi hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya kualitas layanan dan *standard operating procedure* (SOP) bersama sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keunggulan bersaing.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Artinya kualitas layanan dan *standard operating procedure* (SOP) bersama sama berpengaruh secara signifikan terhadap keunggulan bersaing.

b. Uji statistik yang digunakan adalah uji F

c. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5 persen sehingga nilai sig-f sebesar 0.000

d. Kesimpulan

H_0 diterima bila : $p\text{-value (sig F)} > 0,05$

H_0 ditolak bila : $p\text{-value (sig.F)} \leq 0,05$

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 255.443 dengan nilai p-value sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi 5%, maka hasil tersebut signifikan karena nilai p-value $(0,000) < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan *standard operating procedure* (SOP) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta.

b. Uji Hipotesis Secara Parsial

Uji secara parsial untuk membuktikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji t. Dengan membandingkan p-value (sig-t) dengan taraf signifikansi yang ditolerir (5 persen), dapat digunakan untuk menyimpulkan

menolak atau menerima hipotesis.

- a. Formulasi hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya variabel bebas (X) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Artinya variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

- b. Uji statistik yang digunakan adalah uji t

- c. Kesimpulan

Ho diterima bila : $p\text{-value} > 0,05$

Ho ditolak bila : $p\text{-value} < 0,05$

1) Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan Tabel 4.12 variabel kualitas pelayanan diperoleh pvalue (0,000). Oleh karena nilai sig t (0,000) $< 0,05$, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap *standard operating procedure* (SOP).

2) Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan Tabel 4.12 variabel kualitas produk diperoleh pvalue (0,000). Oleh karena nilai sig t (0,000) $< 0,05$, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing.

3) Pengujian Hipotesis keempat

Berdasarkan Tabel 4.12 variabel kualitas produk diperoleh pvalue (0,000). Oleh karena nilai sig t (0,000) $< 0,05$, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti

terdapat kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap *standard operating procedure* (SOP) dan keunggulan bersaing

c. Analisis Koefisien Determinasi Ganda

Dalam analisis regresi terdapat koefisien determinasi berganda dapat digunakan sebagai ukuran untuk menyatakan kecocokan garis regresi yang diperoleh, semakin besar nilai R^2 (R Square) maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Apabila R^2 sama dengan 1 maka fungsi regresi 100% menjelaskan variasi dari nilai Y sebaliknya jika nilainya 0 maka model yang digunakan sama sekali tidak mendekati nilai Y kecocokan model dikatakan lebih baik jika nilai R^2 mendekati 1. Hasil koefisien determinasi ganda dapat dilihat pada tabel 4.12.

Dari tabel 4.12 dapat koefisien determinasi ganda (Adjusted R^2) sebesar 0,837, maka dapat diartikan bahwa 83,7% keunggulan bersaing *driver Go-car* Tugu Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan *standard operating procedure* (SOP) yang di terapkan. Sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel yaitu dengan t hitung sebesar 0.754 dengan probabilitas (p) sebesar $0.000 \leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap *standard operating procedure* (SOP) pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan dan baik ketika

seluruh *driver Go-car* Tugu Yogyakarta mematuhi *standard operating procedure* (SOP) yang telah disusun oleh PT. Gojek Indonesia.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivando & Mario (2015) disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan SOP pada perusahaan yang belum berjalan dengan baik terjadi pada bagian penulisan tanda terima kiriman lembar 5 secara lengkap dengan estimasi waktu 60 detik/satu tanda terima kiriman barang, pengecekan kembali penulisan TTK dengan estimasi waktu 30 detik/ satu tanda terima kiriman, pembuatan manifest, penyerahan barang ke kepala *delivery* dan *pick up*, dan pengarsipan *manifest*.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel yaitu dengan t hitung sebesar 0.879 dengan probabilitas (p) sebesar $0.000 \leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap keunggulan bersaing pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan dapat menjadi keunggulan sendiri bagi *driver Go-car* Tugu Yogyakarta, mengingat semakin menjamurnya driver dari platform transportasi *online* yang lain seperti Grab-car, Say-taxi dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supranoto (2009) disimpulkan bahwa orientasi pasar, inovasi, dan orientasi kewirausahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Secara umum kesimpulan dari hasil pengujian model yang diterapkan pada industri pakaian jadi skala kecil dan menengah di Semarang menunjukkan bahwa keunggulan bersaing dapat dicapai melalui orientasi pasar, inovasi, dan orientasi kewirausahaan.

4.4.3 Pengaruh Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap Keunggulan Bersaing

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel yaitu dengan t hitung sebesar 0.950 dengan probabilitas (p) sebesar $0.000 \leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan terhadap *standard operating procedure* (SOP) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap keunggulan bersaing pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta. Apabila para driver mematuhi SOP yang telah di berikan perusahaan, hal itu dapat menjadi keunggulan tersendiri bagi para *driver Go-car* Tugu Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatah (2013) bahwa di antara dua faktor yang mempengaruhi keunggulan kompetitif (inovasi produk dan orientasi pasar) disimpulkan bahwa orientasi pasar dan inovasi merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keunggulan kompetitif.

4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing melalui Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel yaitu dengan t hitung sebesar 0.494 dengan probabilitas (p) sebesar $0.000 \leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan *standard operating procedure* (SOP) dan keunggulan bersaing pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laksmi & Budiantoro (2008) bahwa dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh

hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah – rendahnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *standard operating procedure* (SOP) pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap keunggulan bersaing pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta.
3. *Standard operating procedure* (SOP) berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing pada paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing melalui *standard operating procedure* (SOP).

5.2 Saran

Berdasar kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran dapat diusulkan sebagai berikut:

1. Paguyuban *driver Go-car* Tugu Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para konsumen, oleh karena itu di harapkan peningkatan pelayanan secara maksimal agar mampu bersaing dengan provider transportasi online lainnya.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya yang ingin membahas variabel kualitas pelayanan untuk menambahkan variabel – variabel lain seperti inovasi, strategi perusahaan, operasional dan lain – lain yang nantinya akan berdampak pada kepuasan konsumen secara langsung.

3. Penelitian selanjutnya di harapkan untuk menambah metode lain selain penggunaan kuesioner agar data yang di peroleh lebih valid seperti observasi secara berkala dan metode wawancara.



Daftar Pustaka

- Adelina, Silvia Shelly., Rachmawati, Rini. (2018) “*Penyediaan dan Pelayanan Layanan Sistem Informasi Transportasi Berbasis Internet di Kota Jakarta*”. Yogyakarta: universitas Gadjah Mada.
- Anindhita, Wiratri., Arisanty, Melisa., Rahmawati, Devie. (2016). “*Analisis Penerapan Teknologi komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek online.*” Jakarta: universitas Bakrie.
- Creswell, John W. (2009). “*Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.*” Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Penterjemah Achmad Fawaid.
- Fatimah, Endah Nur. (2015). “*Strategi Pintar Menyusun SOP*”. Yogyakarta: Pustaka BaruPress. Himpunan Kamus Bahasa Indonesia. 2003.
- Fahrudin, Muhammad Afif., Jayanti, Siswi., Widjasena, Baju., (2018). “Faktor – Faktor yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pelaksanaan *Standard Operational Procedure* (SOP) Pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor 1 Semarang”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 6, Nomor 1.* Semarang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heizer, Jay & Render, Barry. (2010). “*Manajemen Operasi.*” Edisi Ketujuh Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Hendarto, S., dkk, (2001), “*Dasar-Dasar Transportasi*”, Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Herjanto, Eddy. (2007). “*Manajemen Operasi,*” Edisi Ketiga. Grasindo: Jakarta
- Kotler, Philip. (2005), “*Manajemen Pemasaran,*” Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kusumaningrum, Aliffah. (2019). “Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines).”: *Volume 3 No. 1 Maret 2019P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791.* Semarang: Universitas Bina Sarana Informatika.
- Ida, Nuraida. (2008). “*Manajemen Administrasi Perkantoran.*” Yogyakarta: Kanisiu
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37*
- Pinayungan, Jimmi., Kusmanto, Heri., Isnaini. (2018). “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan jalan Umum.” *Jurnal Administrasi Publik, 8 (1) Juni 2018 ISSN 2088-527X.* Medan: Universitas Medan Area.
- Pratama, Geistiar Yoga., Suradi, Aminah., (2016). “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Diponegoro Law Journal Vol. 5 No.3.* Semarang: Universitas Diponegoro.

- Purnamasari, Evita P. (2015). *"Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)"*. Yogyakarta: Kobis.
- Sayuti, Jalaludin. (2012). "Pentingnya Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan." *Jurnal Administrasi Bisnis. Vol IV, No. 3*.
- Sekaran, Uma., Bougie, Roger. (2013). *"Research Methods for Business."* United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Setiawati, Wiwien. (2015). "Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada PT. Sketsa Cipta Graha di Surabaya." *Progam Manajemen Bisnis, AGORA Vol. 3, No. 1.*, Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Soemohadiwidjojo, Arini T., (2014), *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, Jakarta: Penebar Plus+
- Stup, R. (2001). *"Standard Operating Procedures : A Writing Guide. Dairy Alliance"*, Penn State University.
- Sugiyono. (2012). *"Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D"*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, Fadli., (2016). "Pelaksanaan Sistem perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) di Kota Pekanbaru Tahun 2016." *JOM FISIP Vol. 5: Edisi II*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Tambunan, Rudi M. (2011). *"Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)"*. Jakarta: Maestas Publishing.
- Tjptono, Fandy. (2006), *"Manajemen Jasa."* Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein., (2005). *"Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis."* Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Villanueva, Maria Moreno *et al.* (2015). "MARK-AGE Standard Operating Procedures (SOPS): A Successful Effort." *Mechanisms of Ageing and Development* 151 (2015) 18–25.
- Yamit, Zulian. (2010). *"Manajemen Kualitas Produk & Jasa"*. Yogyakarta: Ekonesia
- _____. (2011). *"Manajemen Produksi dan Operasi"*, Yogyakarta: Ekonesia.

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

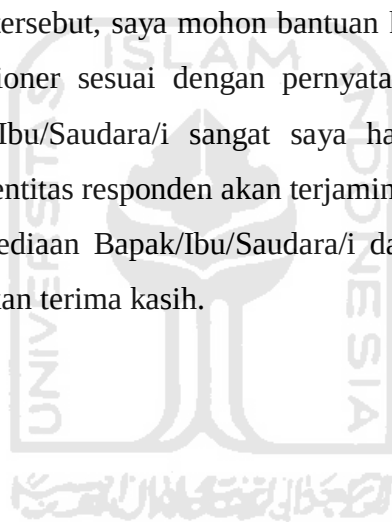
Yth: Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Saya adalah Mahasiswa UII Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Keunggulan Bersaing Studi Pada Paguyuban Driver Go-Car Tugu Yogyakarta**”. Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi kuisioner sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesainya penelitian ini. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaanya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuisioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.



DAFTAR PERTANYAAN

Karakteristik Responden

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai.

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Penghasilan :

Isilah tanda silang (X) pada jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr/i anggap paling cocok. (satu jawaban saja)

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak setuju

N : Ragu-ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju



ITEM PERNYATAAN:

1. Kualitas Pelayanan

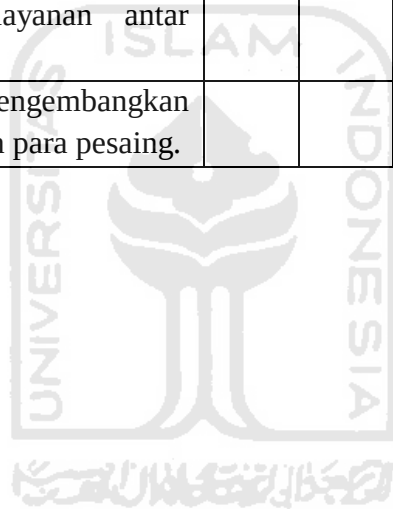
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kerapian <i>Driver Go-car</i> dalam berpakaian					
2	<i>DriverGo-car</i> mengenakan atau menampilkan identitas pribadi					
3	<i>DriverGo-car</i> mematuhi aturan keselamatan dan rambu lalu lintas					
4	<i>DriverGo-car</i> mengemudi secara hati – hati dan memperhatikan keselamatan pengguna jalan lainnya.					
5	<i>DriverGo-car</i> bersikap sopan satun dan ramah kepada konsumen					
6	<i>DriverGo-car</i> selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan kendaraan					

2. Standard Operating Procedure (SOP)

1	<i>Driver Go-car</i> melakukan penjemputan sesuai dengan aplikasi					
2	<i>Driver Go-car</i> menanyakan preferensi rute kepada konsumen					
3	<i>Driver Go-car</i> tidak mengoperasikan ponsel selama berkendara					
4	<i>DriverGo-car</i> mengantar sesuai dengan aplikasi					
5	<i>DriverGo-car</i> tidak melakukan pembicaraan yang tidak perlu dengan konsumen					
6	<i>DriverGo-car</i> selalu memastikan tidak ada barang konsumen yang tertinggal di mobil					

3. Keunggulan Bersaing

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	<i>Go-car</i> memiliki harga yang kompetitif dibandingkan dengan para pesaing.					
2	<i>Go-car</i> menawarkan layanan berkualitas tinggi di bandingkan dengan para pesaing.					
3	<i>Go-car</i> mengantarkan konsumen tepat waktu dibandingkan dengan pesaing.					
4	<i>Go-car</i> menyediakan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.					
5	<i>Go-car</i> senantiasa melakukan inovasi terhadap pelayanan yang diberikan.					
6	<i>Go-car</i> merupakan pioneer dalam memperkenalkan jasa layanan antar jemput berbasis <i>online</i> .					
7	<i>Go-car</i> senantiasa mengembangkan produk baru di bandingkan para pesaing.					



LAMPIRAN 2

TABULASI DATA MENTAH

1. Kualitas Pelayanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1. TOTAL	RATA (X1)
5	5	5	4	5	4	28	4.666666667
3	4	4	3	3	4	21	3.5
4	4	4	2	5	5	24	4
4	4	3	2	5	5	23	3.833333333
5	4	3	4	4	2	22	3.666666667
2	4	4	4	4	5	23	3.833333333
4	4	5	4	4	4	25	4.166666667
2	4	5	3	4	3	21	3.5
4	3	3	4	4	3	21	3.5
4	4	4	4	4	5	25	4.166666667
4	2	2	4	4	4	20	3.333333333
4	4	4	3	4	4	23	3.833333333
3	3	4	4	4	4	22	3.666666667
4	5	3	4	3	3	22	3.666666667
2	3	4	4	3	4	20	3.333333333
4	4	4	4	4	4	24	4
4	2	2	4	4	4	20	3.333333333
4	4	4	5	4	4	25	4.166666667
4	4	5	5	5	5	28	4.666666667
2	5	5	4	4	4	24	4
4	4	4	4	5	3	24	4
1	1	1	3	5	5	16	2.666666667
4	4	4	3	5	5	25	4.166666667
4	4	4	3	4	4	23	3.833333333
4	3	3	4	4	3	21	3.5
5	5	5	5	5	5	30	5
4	3	4	4	4	3	22	3.666666667
4	4	4	3	4	4	23	3.833333333
5	5	5	5	5	5	30	5
4	5	4	4	4	5	26	4.333333333
5	2	2	3	5	5	22	3.666666667
4	4	3	3	3	3	20	3.333333333
2	4	4	4	4	3	21	3.5
4	2	2	3	3	1	15	2.5
4	3	3	3	3	1	17	2.833333333
4	1	1	5	3	3	17	2.833333333

4	4	4	4	5	5	26	4.333333333
3	3	2	3	3	3	17	2.833333333
4	5	4	2	3	3	21	3.5
5	4	4	4	4	2	23	3.833333333
5	5	5	5	5	5	30	5
4	3	3	2	4	4	20	3.333333333
5	5	5	5	4	5	29	4.833333333
3	3	3	3	5	5	22	3.666666667
4	4	3	5	3	3	22	3.666666667
5	5	2	3	5	3	23	3.833333333
4	4	4	4	2	3	21	3.5
1	1	3	5	5	4	19	3.166666667
1	1	1	1	2	2	8	1.333333333
1	1	1	1	2	2	8	1.333333333
1	1	1	1	1	1	6	1
1	1	1	3	1	1	8	1.333333333
1	1	1	1	1	1	6	1
2	3	3	3	3	4	18	3
4	4	4	4	3	2	21	3.5
1	1	1	1	1	1	6	1
3	2	4	2	1	2	14	2.333333333
2	2	2	2	4	4	16	2.666666667
5	4	4	2	2	2	19	3.166666667
5	5	3	4	3	2	22	3.666666667
4	5	3	4	5	4	25	4.166666667
5	5	5	5	4	3	27	4.5
5	5	5	5	4	4	28	4.666666667
4	3	4	4	3	4	22	3.666666667
4	4	4	4	4	4	24	4
5	4	4	4	4	4	25	4.166666667
5	5	3	3	4	3	23	3.833333333
3	3	3	3	4	4	20	3.333333333
4	2	3	3	4	4	20	3.333333333
4	3	3	3	4	5	22	3.666666667
5	5	5	3	4	4	26	4.333333333
4	3	3	3	3	3	19	3.166666667
5	4	3	4	4	4	24	4
3	4	3	4	3	3	20	3.333333333
4	3	3	4	4	5	23	3.833333333
5	5	5	5	5	5	30	5
4	5	4	5	3	4	25	4.166666667
4	4	4	4	4	5	25	4.166666667

4	4	3	4	4	5	24	4
4	4	4	4	5	4	25	4.166666667
4	4	3	4	4	3	22	3.666666667
3	4	3	4	4	3	21	3.5
4	5	4	5	4	4	26	4.333333333
4	4	4	5	4	4	25	4.166666667
3	4	2	3	3	5	20	3.333333333
3	4	4	3	4	3	21	3.5
4	4	3	4	4	4	23	3.833333333
1	1	1	1	1	1	6	1
3	4	4	5	5	4	25	4.166666667
5	5	5	5	5	5	30	5
4	4	4	4	3	4	23	3.833333333
3	5	4	4	3	5	24	4
3	4	4	4	3	5	23	3.833333333
5	5	5	5	5	4	29	4.833333333
5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	5	5	5	5	30	5
3	4	4	4	3	5	23	3.833333333
5	5	5	5	5	4	29	4.833333333
5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	5	5	5	5	30	5

2. Standard Operating Procedure (SOP)

Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.TOTAL	RATA(Z1)
4	5	4	4	5	5	27	4.5
4	3	3	3	3	4	20	3.333333333
4	4	4	4	4	5	25	4.166666667
4	5	5	5	5	5	29	4.833333333
3	4	3	5	5	4	24	4
4	4	4	3	4	3	22	3.666666667
5	4	3	3	4	4	23	3.833333333
5	3	3	5	5	4	25	4.166666667
5	4	5	4	4	4	26	4.333333333
4	2	4	4	2	4	20	3.333333333
4	5	5	5	5	4	28	4.666666667
4	4	3	5	4	4	24	4
4	3	5	4	3	5	24	4
3	3	4	3	3	4	20	3.333333333
4	4	4	3	4	4	23	3.833333333
4	3	2	5	5	4	23	3.833333333

4	4	4	5	5	3	25	4.166666667
4	4	4	4	4	4	24	4
5	4	4	3	5	5	26	4.333333333
5	5	3	3	5	5	26	4.333333333
4	4	4	4	4	3	23	3.833333333
5	4	4	4	4	3	24	4
5	4	4	4	4	5	26	4.333333333
4	5	4	5	4	5	27	4.5
3	3	4	2	3	3	18	3
5	5	5	5	5	5	30	5
4	4	3	3	4	4	22	3.666666667
4	3	3	3	4	4	21	3.5
5	5	5	5	5	5	30	5
4	4	4	4	4	4	24	4
5	5	5	5	5	2	27	4.5
4	4	5	5	3	4	25	4.166666667
4	5	4	4	3	4	24	4
1	3	3	5	5	4	21	3.5
2	3	4	4	5	2	20	3.333333333
1	2	4	4	5	3	19	3.166666667
5	4	3	4	4	5	25	4.166666667
1	2	4	5	4	4	20	3.333333333
5	3	4	5	5	5	27	4.5
3	3	5	4	4	4	23	3.833333333
5	5	5	5	5	5	30	5
5	2	5	5	4	5	26	4.333333333
5	5	5	5	5	5	30	5
5	2	5	5	5	5	27	4.5
3	3	5	5	5	3	24	4
5	3	4	5	4	5	26	4.333333333
3	3	4	4	5	3	22	3.666666667
3	4	4	4	4	4	23	3.833333333
2	2	2	2	2	2	12	2
2	3	3	4	4	2	18	3
1	2	2	2	1	1	9	1.5
1	1	1	1	1	1	6	1
1	1	1	1	1	1	6	1
5	3	4	5	4	5	26	4.333333333
3	4	4	4	3	4	22	3.666666667
1	1	1	1	1	1	6	1
3	5	4	4	4	2	22	3.666666667
4	5	3	4	4	4	24	4

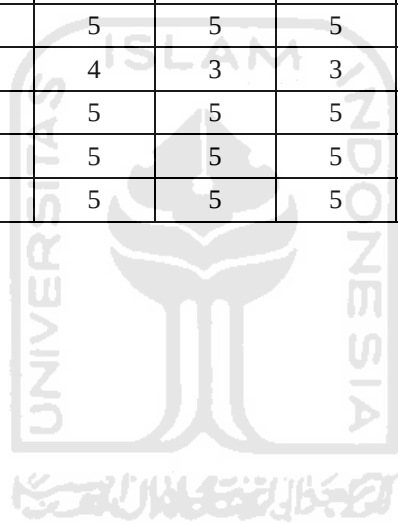
2	4	4	5	4	2	21	3.5
3	3	4	3	5	3	21	3.5
4	5	5	5	5	4	28	4.666666667
3	4	4	4	5	3	23	3.833333333
4	5	5	5	5	4	28	4.666666667
4	3	3	3	3	4	20	3.333333333
3	4	4	4	3	4	22	3.666666667
3	4	3	5	3	4	22	3.666666667
4	4	4	5	4	4	25	4.166666667
4	3	4	4	5	4	24	4
4	5	5	5	5	4	28	4.666666667
4	4	4	4	4	3	23	3.833333333
4	5	3	4	4	5	25	4.166666667
4	4	4	3	3	2	20	3.333333333
4	3	3	4	3	4	21	3.5
4	3	4	4	3	3	21	3.5
3	5	4	5	4	4	25	4.166666667
5	5	4	4	3	5	26	4.333333333
4	4	4	4	4	3	23	3.833333333
4	4	4	4	4	4	24	4
4	5	4	5	5	4	27	4.5
5	5	4	3	3	5	25	4.166666667
4	4	3	4	3	4	22	3.666666667
4	3	4	5	5	4	25	4.166666667
4	3	3	4	4	4	22	3.666666667
4	4	4	5	3	4	24	4
4	4	5	4	4	4	25	4.166666667
5	5	4	3	4	3	24	4
4	5	5	5	5	4	28	4.666666667
1	1	1	1	1	1	6	1
4	4	4	3	3	4	22	3.666666667
5	5	5	5	5	5	30	5
3	4	4	3	3	3	20	3.333333333
4	4	4	3	4	3	22	3.666666667
4	5	3	3	4	3	22	3.666666667
5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	5	5	5	5	30	5
4	5	3	3	4	3	22	3.666666667
5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	5	5	5	5	30	5

3. Keunggulan Bersaing

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.TOTAL	RATA (Y1)
4	4	4	4	4	4	5	29	4.142857143
3	3	3	3	4	2	4	22	3.142857143
4	4	4	4	4	4	5	29	4.142857143
5	5	5	5	5	5	5	35	5
3	4	4	4	2	3	5	25	3.571428571
4	4	4	4	4	3	4	27	3.857142857
4	4	4	4	3	4	4	27	3.857142857
5	4	2	3	4	2	4	24	3.428571429
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	3	4	4	27	3.857142857
4	4	4	4	3	5	4	28	4
4	4	4	4	4	4	4	28	4
4	4	4	4	3	3	4	26	3.714285714
4	3	4	3	3	4	3	24	3.428571429
3	4	4	4	3	4	3	25	3.571428571
4	4	4	3	4	4	4	27	3.857142857
4	4	4	4	5	5	4	30	4.285714286
4	4	4	4	3	4	4	27	3.857142857
5	4	5	5	4	4	5	32	4.571428571
5	4	4	4	5	5	4	31	4.428571429
4	4	4	4	5	5	5	31	4.428571429
4	4	4	4	3	4	5	28	4
4	4	4	4	3	5	5	29	4.142857143
4	4	4	4	4	5	4	29	4.142857143
4	4	4	4	4	3	4	27	3.857142857
5	5	5	5	5	5	5	35	5
3	3	3	3	3	2	4	21	3
4	3	4	4	3	4	4	26	3.714285714
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	4	5	3	4	28	4
4	4	5	3	3	3	5	27	3.857142857
4	4	4	2	4	4	3	25	3.571428571
4	4	4	4	5	4	4	29	4.142857143
4	4	2	2	3	3	3	21	3
5	2	2	2	2	2	3	18	2.571428571
3	2	4	5	5	1	3	23	3.285714286
5	5	5	4	3	4	5	31	4.428571429
2	3	2	3	2	2	3	17	2.428571429

5	5	5	4	5	5	3	32	4.571428571
5	4	2	3	2	2	4	22	3.142857143
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	3	2	5	3	4	4	26	3.714285714
5	5	5	2	5	5	4	31	4.428571429
5	4	3	4	4	4	5	29	4.142857143
4	3	2	2	3	3	3	20	2.857142857
4	3	5	4	4	4	5	29	4.142857143
5	2	3	3	3	1	2	19	2.714285714
4	4	4	3	3	3	5	26	3.714285714
1	4	1	1	2	2	2	13	1.857142857
2	2	2	2	2	2	2	14	2
1	1	1	1	1	1	1	7	1
1	1	1	1	1	1	1	7	1
1	1	1	1	1	1	1	7	1
2	2	3	4	2	2	3	18	2.571428571
4	2	3	5	4	4	3	25	3.571428571
1	1	1	1	3	2	1	10	1.428571429
2	3	2	3	3	1	1	15	2.142857143
2	4	2	5	4	4	4	25	3.571428571
3	4	1	2	3	2	2	17	2.428571429
4	4	2	2	3	1	3	19	2.714285714
5	3	4	4	4	4	5	29	4.142857143
3	3	4	4	3	4	4	25	3.571428571
4	5	5	5	4	4	4	31	4.428571429
3	3	3	3	2	3	3	20	2.857142857
3	4	4	4	3	4	4	26	3.714285714
4	4	3	4	2	2	4	23	3.285714286
4	4	4	4	3	3	4	26	3.714285714
5	3	3	3	3	3	4	24	3.428571429
5	5	5	5	4	4	4	32	4.571428571
5	4	4	4	3	2	4	26	3.714285714
4	5	4	5	4	4	4	30	4.285714286
4	3	3	3	4	2	3	22	3.142857143
5	4	4	4	4	4	4	29	4.142857143
5	3	3	2	4	4	3	24	3.428571429
4	3	3	4	4	4	4	26	3.714285714
5	5	5	5	5	4	5	34	4.857142857
4	4	4	4	5	5	3	29	4.142857143
4	3	3	4	5	5	4	28	4
4	4	4	4	5	3	4	28	4
5	4	4	4	4	3	5	29	4.142857143

5	4	4	4	4	4	4	29	4.142857143
5	3	4	4	4	4	4	28	4
4	4	5	5	5	5	4	32	4.571428571
4	3	5	4	5	4	4	29	4.142857143
4	4	4	4	3	3	3	25	3.571428571
4	4	3	4	3	3	4	25	3.571428571
5	5	5	5	4	4	4	32	4.571428571
1	1	1	1	1	1	1	7	1
4	4	4	3	4	4	5	28	4
5	5	5	5	5	5	5	35	5
4	4	4	5	4	4	3	28	4
3	5	5	4	4	4	3	28	4
3	4	4	4	4	3	3	25	3.571428571
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
3	4	4	4	4	3	3	25	3.571428571
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5
5	5	5	5	5	5	5	35	5



LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS

1. Kualitas Pelayanan

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.TOTAL	X1.RATA2
X1.1	Pearson	1	.689**	.572**	.547**	.537**	.351**	.775**	.775**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson	.689**	1	.797**	.582**	.514**	.460**	.851**	.851**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson	.572**	.797**	1	.624**	.528**	.514**	.846**	.846**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson	.547**	.582**	.624**	1	.569**	.492**	.791**	.791**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson	.537**	.514**	.528**	.569**	1	.705**	.797**	.797**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson	.351**	.460**	.514**	.492**	.705**	1	.732**	.732**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.TOTAL	Pearson	.775**	.851**	.846**	.791**	.797**	.732**	1	1.000**
AL	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.RATA2	Pearson	.775**	.851**	.846**	.791**	.797**	.732**	1.000**	1
A2	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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



2. Standard Operation Procedure (SOP)

Correlations									
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.TOT AL	Y1.RAT A2
Y1.1	Pearson	1	.607**	.550**	.450**	.482**	.713**	.800**	.800**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson	.607**	1	.559**	.480**	.541**	.490**	.768**	.768**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson	.550**	.559**	1	.677**	.626**	.549**	.816**	.816**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson	.450**	.480**	.677**	1	.714**	.599**	.810**	.810**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson	.482**	.541**	.626**	.714**	1	.515**	.803**	.803**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson	.713**	.490**	.549**	.599**	.515**	1	.809**	.809**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.TOT AL	Pearson	.800**	.768**	.816**	.810**	.803**	.809**	1	1.000**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.RAT A2	Pearson	.800**	.768**	.816**	.810**	.803**	.809**	1.000**	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

3. Keunggulan Bersaing

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.TOT AL	Z.RAT A2
Z.1	Pearson Correlation	1	.650**	.622**	.640**	.570**	.606**	.585**	.711**	.796**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	.650**	1	.976**	.722**	.613**	.650**	.677**	.677**	.877**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	.622**	.976**	1	.716**	.623**	.605**	.656**	.687**	.865**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.4	Pearson Correlation	.640**	.722**	.716**	1	.754**	.692**	.733**	.731**	.890**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.5	Pearson Correlation	.570**	.613**	.623**	.754**	1	.644**	.648**	.695**	.823**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.6	Pearson Correlation	.606**	.650**	.605**	.692**	.644**	1	.696**	.562**	.809**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.7	Pearson Correlation	.585**	.677**	.656**	.733**	.648**	.696**	1	.672**	.845**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.8	Pearson Correlation	.711**	.677**	.687**	.731**	.695**	.562**	.672**	1	.849**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z.TOT AL	Pearson Correlation	.796**	.877**	.865**	.890**	.823**	.809**	.845**	.849**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Z.RAT	Pearson										
A2	Correlation	.796**	.877**	.865**	.890**	.823**	.809**	.845**	.849**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



LAMPIRAN 4

HASIL UJI RELIABILITAS

1. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	10

2. *Standard Operating Procedure (SOP)*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	8

3. Keunggulan Bersaing

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	8



LAMPIRAN 5
ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN

No	Keterangan	Karakteristik	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	100
		Perempuan	0
		Jumlah	100
2	Usia	20 - 30 Tahun	59
		31 - 40 Tahun	27
		41-50 Tahun	10
		>50 Tahun	4
		Jumlah	100
3	Tingkat Pendidikan	SMA / Sederajat	56
		D1-D3	22
		S1	22
		Jumlah	100
4	Penghasilan / Gaji	< 1 Juta	33
		1-2 Juta	41
		3-5 Juta	17
		> 5 Juta	9
		Jumlah	100

LAMPIRAN 6

ANALISIS REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1.RATA2, Z1.RATA2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y1.RATA2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 ^a	.840	.837	.37276

a. Predictors: (Constant), Y1.RATA2, X1.RATA2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.986	2	35.493	255.443	.000 ^b
	Residual	13.478	97	.139		
	Total	84.464	99			

a. Dependent Variable: Y1.RATA2

b. Predictors: (Constant), Z1.RATA2, X1.RATA2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.081	.177		-.458	.648
	X1.RATA2	.494	.071	.492	6.961	.000
	Z1.RATA2	.511	.077	.469	6.626	.000

a. Dependent Variable: Y1.RATA2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.668	.48846

a. Predictors: (Constant), X1.RATA2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	47.750	1	47.750	200.132	.000 ^b
Residual	23.382	98	.239		
Total	71.132	99			

a. Dependent Variable: Y1.RATA2

b. Predictors: (Constant), X1.RATA2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.121	.202		5.555	.000
	X1.RATA2	.754	.053	.819	14.147	.000

a. Dependent Variable: Y1.RATA2