

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SPBU 44.551.17
KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Imtinan Jihan Vidyarana

Nomor Mahasiswa : 16311031

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2020

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SPBU 44.551.17 KOTA
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,

Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Imtinan Jihan Vidyarana

Nomor Mahasiswa : 16311031

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 6 Mei 2020

Penulis,



Imtinan Jihan Vidyarana

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SPBU 44.551.17 KOTA
YOGYAKARTA

Nama : Imtinan Jihan Vidyarana

Nomor Mahasiswa : 16311031

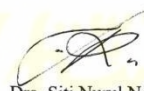
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 6 Mei 2020

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,



Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SPBU 44.551.17 KOTA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **IMTINAN JIHAN VIDYARANA**
Nomor Mahasiswa : **16311031**

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

Pada hari Jum'at, tanggal: 19 Juni 2020

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

Penguji : Baziedy Aditya Darmawan, SE., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



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

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI SPBU 44.551.17 KOTA YOGYAKARTA

Oleh

Imtinan Jihan Vidyarana

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria. Penelitian ini berkonsentrasi pada satu perusahaan yaitu SPBU 44.551.17 Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP *Well Trained and Motivated Staff*, SOP *Q&Q Assurance*, SOP *Well Maintained Equipment & Facility*, SOP *Consistent Physical Format*, dan SOP *Comprehensive Offering* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : SOP, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan

THE EFFECT OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ON
SERVICE QUALITY IN THE GAS STATION 44.551.17 YOGYAKARTA

By

Imtinan Jihan Vidyarana

Faculty of Business and Economics Management Study Program

Indonesian Islamic University

Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of the application of Standard Operating Procedures (SOPs) on service quality. The sampling method in this study uses a purposive sampling method, which is taking samples based on criteria. This research concentrates on one company, namely gas station 44.551.17 Yogyakarta. In this study using multiple regression analysis. The research proves that the Well Trained and Motivated Staff SOP, SOP Q&Q Assurance, SOP Well Maintained Equipment & Facility, SOP Consistent Physical Format, and SOP Comprehensive Offering have a significant effect on service quality.

Keywords: SOP, Standard Operating Procedure, Services Quality

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Eyang uti, Eyang kakung, Papa, Mama, Adik, dan keluarga besar yang tidak hentinya memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada penulis. Sahabat penulis Rifda, Dyah, Tika, Fela, Hanum, Farah, Gadis, Nuri, Faqih, Iqyan, Sheehan, dan Farid yang tiada hentinya memberikan semangat, motivasi, dan teman bertukar pikiran mulai dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi penulis. Terima kasih telah membuat masa kuliah penulis menyenangkan dan penuh kenangan.

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut
untuk kebaikan dirinya sendiri.” (QS. Al-Ankabut : 6)

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah
diusahakannya.” (QS. An-Najm : 39)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segenap puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta” dapat diselesaikan oleh penulis yang merupakan sebagai salah satu persyaratan kelulusan dari Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang diberikan-Nya kepada penulis
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran dan keikhlasan hati memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang pernah mengajarkan ilmu pada penulis di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia
6. Teristimewa pada keluarga terutama kedua orang tua penulis Mama Nurul Muflihana dan Papa Eko Haryono yang selalu mendoakan, memberikan arahan, dukungan, motivasi, dan pengorbanannya baik segi moril dan materiil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Saudara penulis, terutama adik yang selalu memberikan doa dan dukungan: Athaya Salma Azzahra.
8. Teman seperjuangan skripsi, Rifda Zahida Mulady, Dyah Pramesti Ari, Fatihah Nur Rahma, dan Ferina Fellasopha Fitra yang telah menemani penulis dalam berproses.
9. Teman-teman satu konsentrasi di operasi Manajemen FBE UII 2016
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah banyak membantu dari masa kuliah hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terimakasih untuk segala bantuannya selama ini.

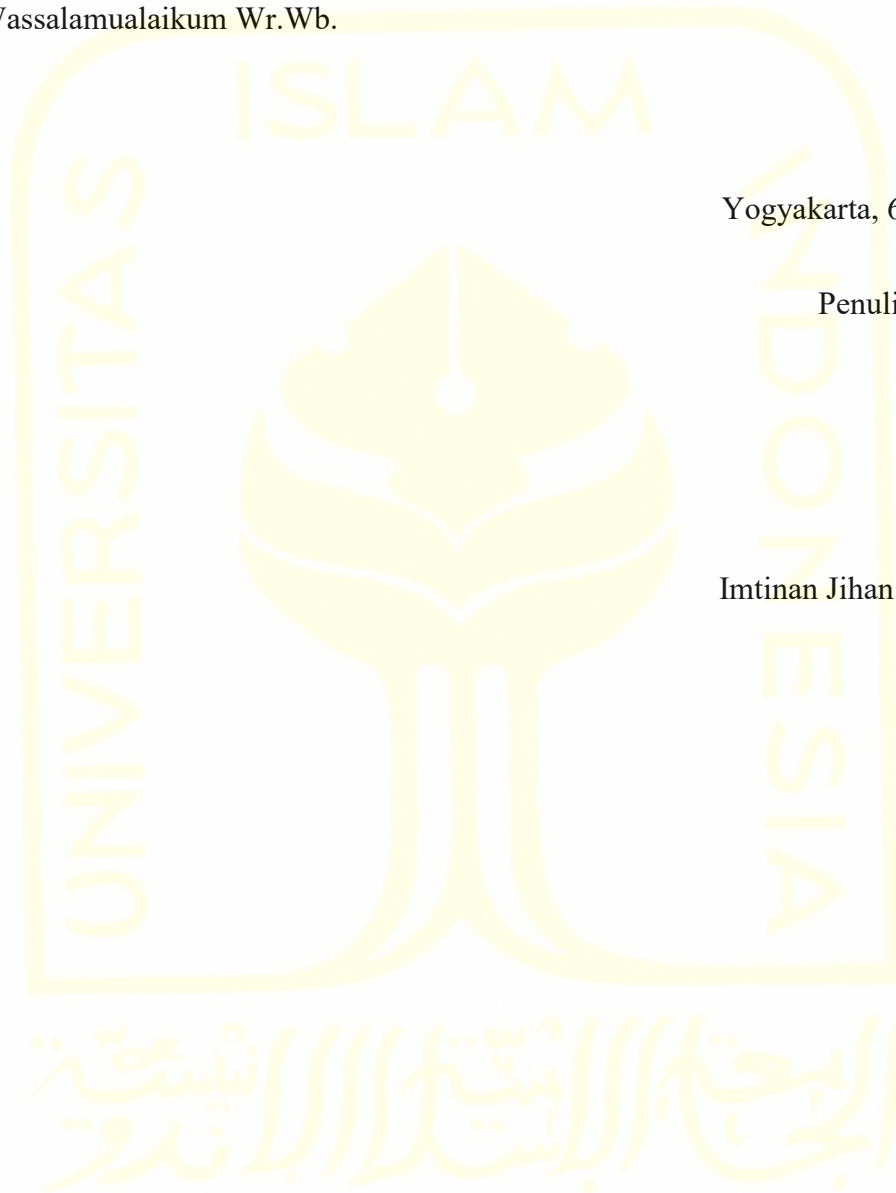
Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya untuk mahasiswa Manajemen dan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Aamiin Ya Rabbal'alamiin

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 6 Mei 2020

Penulis

Imtinan Jihan Vidyarana



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat.....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Manajamen Operasi.....	12
2.2.2. Teori Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
2.2.3. Teori Kualitas Layanan.....	17

2.2.4. Pengertian Jasa.....	19
2.3. Hipotesis.....	20
2.4. Kerangka Pikir.....	21
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Desain/Jenis Penelitian.....	22
3.2. Definisi Operasional Variabel (DOV) Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel.....	27
3.4. Pengumpulan Data.....	28
3.5. Uji Instrumen.....	28
3.5.1. Uji Validitas.....	28
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	28
3.6. Metode Analisis Data.....	30
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	30
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.1. Uji Normalitas.....	30
3.7.2. Uji Multikolinieritas.....	31
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.8. Alat Analisis.....	31
3.8.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.8.2. Uji Statistik T (parsial).....	33
3.8.3. Uji Statistik F (simultan).....	33
3.8.4. Koefisien Determinasi (<i>adjusted R²</i>).....	34
BAB IV.....	35
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	35
4.1.1. Jenis Kelamin.....	35
4.1.2. Jenis Pekerjaan.....	36

4.1.3 Tingkat Penghasilan.....	37
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.2.1. Variabel SOP <i>Well Trained and Motivated Staff</i> (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik).....	39
4.2.2. Variabel SOP Q&Q Assurance (jaminan kualitas dan kuantitas)...	40
4.2.3. Variabel SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i> (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik).....	42
4.2.4. Variabel SOP <i>Consistent Physical Format</i> (format fisik yang konsisten).....	43
4.2.5. Variabel SOP <i>Comprehensive Offering</i> (penawaran produk komprehensif).....	45
4.2.6. Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
4.3. Uji Instrumen.....	47
4.3.1. Uji Validitas.....	47
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.1. Uji Normalitas.....	52
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.6. Uji Parsial (Uji T).....	59
4.7. Uji Simultan (Uji F).....	62
4.8. Koefisien Determinasi.....	63
4.9. Pembahasan.....	64
4.9.1. Pengaruh SOP <i>Well Trained and Motivated Staff</i> (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	64
4.9.2. Pengaruh SOP Q&Q Assurance (jaminan kualitas dan kuantitas) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	65
4.9.3. Pengaruh SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i> (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	66

4.9.4. Pengaruh SOP <i>Consistent Physical Format</i> (format fisik yang konsisten) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	67
4.9.5. Pengaruh SOP <i>Comprehensive Offering</i> (penawaran produk komprehensif) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	68
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	78
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Kuesioner.....	84
Lampiran 3. Uji Validitas.....	91
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	99
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 6. Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi	104
Lampiran 7. Deskriptif Karakteristik Responden.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat penghasilan.....	37
Tabel 4.4 Hasil Analisa Variabel SOP <i>Well Trained and Motivated Staff</i>	39
Tabel 4.5 Hasil Analisa Variabel SOP <i>Q&Q Assurance</i>	41
Tabel 4.6 Hasil Analisa Variabel SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i>	42
Tabel 4.7 Hasil Analisa Variabel SOP <i>Hasil Analisa Variabel SOP Consistent Format</i>	44
Tabel 4.8 Hasil Analisa Variabel SOP <i>Comprehensive Offering</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Analisa Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	21
--------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini dunia bisnis sedang berlomba-lomba untuk mengedepankan bisnisnya agar dapat unggul dengan para pesaing, sehingga dapat diartikan bahwa keadaan bisnis saat ini sangat kompetitif. Konsumen saat ini juga sangat kritis terhadap kualitas layanan perusahaan, sehingga perusahaan melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas dari pelayanannya. Salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan membuat peraturan-peraturan dalam proses operasinya yang biasa disebut dengan standar operasional prosedur (SOP).

Menurut Tathagati (2014), SOP itu sendiri adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya, adapun pengertian lain dari SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Budihardjo, 2014). Supaya SOP mudah untuk dijalankan hendaknya SOP dibuat dengan sederhana, mudah dipahami, dan tidak rumit. SOP yang dibuat dengan detail dan rumit cenderung membuat pelaksana tugas ataupun karyawan menjadi kebingungan atau bias. Adapun peran dan manfaat dari implementasi SOP menurut PERMENPAN No.

PER/21/M-PAN/11/2008 diantaranya adalah; meningkatkan akuntabilitas perusahaan, membantu staf bisa lebih mandiri, menciptakan standar kerja yang teratur dan membantu evaluasi kerja, dan menciptakan efisiensi dalam bekerja. Dari peran dan manfaat SOP di atas hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan.

Salah satu perusahaan yang kini sadar dengan kondisi bisnis yang semakin kompetitif adalah Pertamina, perusahaan ini merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang telah berdiri sejak tahun 1957 dan bergerak di sektor MIGAS. SPBU merupakan unit bisnis dari Pertamina yang beroperasi sebagai penyedia bahan bakar minyak (BBM) bagi masyarakat. Pertamina berharap unit bisnis SPBU nya ini dapat menjadi perusahaan ritel terdepan dengan bekerja secara terintegrasi, profesional, berupaya memberikan kualitas produk yang baik dan layanan prima (website Pertamina). Pertamina sendiri pada tahun 2019 berhasil meraih penghargaan ASEAN *Energy Award* dalam kategori *industry* dan *refinery unit* serta kategori *green building* untuk Terminal BBM Rewulu.

Terbukanya persaingan bebas pada sektor MIGAS di Indonesia menyebabkan masuknya perusahaan retail BBM milik asing seperti Shell, Petronas, Exxon, dan Total. Tidak itu saja persaingan juga dapat terjadi antar pihak yang menjadi mitra SPBU Pertamina. Pertamina kini telah mengambil langkah untuk menghadapi persaingan bisnis di antara pengusaha SPBU yang menjadi mitra Pertamina dan perusahaan yang bergerak di bidang SPBU dengan cara membuat lisensi seperti SPBU Pasti Pas.

SPBU yang telah berlisensi atau bersertifikat Pasti Pas merupakan SPBU yang telah memenuhi SOP dari Pertamina yang disebut Pertamina Way yang terdiri 5 elemen, elemen tersebut terdiri dari *Well Trained & Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik), *Quality & Quantity assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas), *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik), *Consistent Physical Format, Aligned with Overall Retail Strategy* (format fisik yang konsisten), dan *Comprehensive Product Offering* (penawaran produk komprehensif), yang dimana elemen tersebut diaudit secara berkala. Sehingga konsumen bisa mendapatkan pelayanan yang baik, dari aspek kualitas, kuantitas, pelayanan, dan fasilitas sarana-prasarana.

SPBU yang telah bersertifikat Pasti Pas juga akan mendapatkan keuntungan yaitu berupa *reward margin*, sehingga penerapan SOP menjadi hal yang penting dalam kegiatan operasional SPBU dan mitra SPBU semakin semangat untuk menerapkan SOP agar mendapatkan *reward* tersebut dan juga untuk menarik kepercayaan pelanggan.

Namun, realitanya terdapat SPBU yang tidak menjalankan SOP dengan baik. Terdengar berita terjadi kebakaran di SPBU dan pengisian BBM tidak sesuai takaran, terkadang terjadi kesalahan pengisian jenis BBM terhadap kendaraan, dan pengurangan kembalian harga BBM. Dengan adanya kejadian tersebut di atas penulis tertarik untuk mengetahui tingkat penerapan SOP di SPBU. Penulis juga ingin mencari informasi mengenai penilaian pelanggan dan mengetahui seberapa pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta.

1.2. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta ?
2. Apakah SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta ?
3. Apakah SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta ?
4. Apakah SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta ?
5. Apakah SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas) memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apakah SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta.
4. Untuk Mengetahui apakah SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta
5. Untuk mengetahui apakah SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif) memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta.

1.4. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu mempraktekkan teori-teori yang ada dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga peneliti dapat menambah pengetahuan secara praktis dan wawasan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, khususnya mengenai SOP dan kualitas pelayanan yang ada di SPBU.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sebagai salah satu masukan bagi perusahaan dalam upaya memberikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi pada jasa SPBU, sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut.

3. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut dan memberikan manfaat sebagai bahan

pertimbangan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang telah dikaji dalam penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Pratiwi (2009), telah melakukan penelitian pada SPBU pasti pas di kota Malang. Dalam penelitian tersebut variabel yang diuji adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *emphaty*. Dari penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa variabel yang memberi pengaruh signifikan adalah *emphaty*, sedangkan variabel yang lain tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU pasti pas di kota Malang.

Yan Lin, dkk (2016) dalam penelitian yang berjudul “Investigasi dan analisis perawat penelitian uji klinis untuk melakukan prosedur operasi standar”, dalam penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki situasi dan faktor-faktor yang menyebabkan perawat tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) selama proses uji klinis. Penelitian ini menggunakan metode: lima kasus yang melibatkan pasien yang terdaftar dalam uji klinis dibagi menjadi dua kelompok, pra-SOP pelatihan dan pelatihan pasca-SOP, untuk membandingkan dan mengamati masalah proses dan apakah perawat mengikuti SOP dalam uji klinis. Penyebab masalah dianalisis dan tindakan korektif dilakukan diusulkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepatuhan terhadap SOP setelah pelatihan. ada tiga kejadian perilaku tidak teratur setelah pelatihan

dibandingkan dengan 21 kejadian tidak teratur perilaku sebelum pelatihan. Sehingga dapat disimpulkan Kualitas uji klinis dapat ditingkatkan jika perawat benar-benar mengikuti SOP.

Monika (2016) tentang Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus), dalam penelitian ini topik yang dibahas adalah untuk mengetahui pengaruh SOP perusahaan terhadap kualitas pelayanan provider GraPARI Telkomsel Kudus berjalan dengan baik atau tidak, dan melihat SOP aspek apakah yang berpengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari kinerja dan harapan di GraPARI Telkomsel Kudus terhadap 5 dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pengguna provider GraPARI Telkomsel yang berdomisili di wilayah Kudus.

Sedangkan penelitian ini adalah 100 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut. Model analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji asumsi t dan uji F. Hasil penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable *tangibles* terhadap kualitas pelayanan 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *variable reliability* terhadap kualitas pelayanan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *variable*

responsiveness terhadap kualitas pelayanan 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *variable assurance* terhadap kualitas pelayanan 5) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *variable empathy* terhadap kualitas pelayanan.

Dalam penelitian Tanjung (2018) yang berjudul “Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Sumatera Utara”. Keberhasilan bisnis perikanan liar sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, salah satunya adalah dengan menerapkan SOP sebagai pedoman kinerja karyawan dalam menjalankan aktivitas bisnis perikanan liar di pelabuhan perikanan. SOP sebagai jalannya kegiatan pelabuhan, perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh SOP terhadap kualitas layanan di pelabuhan perikanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur operasi standar terhadap kualitas layanan.

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan Sibolga. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu penyebaran kuesioner untuk karyawan Pelabuhan Perikanan Sibolga yang pernah menjabat sebagai Pegawai Negeri Sipil. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 42 responden, dimana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Analisis berdasarkan jawaban responden diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Analisis mekanis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS 20. Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa SOP 0,984 aplikasi tidak memiliki nilai signifikan yang berarti SOP secara signifikan tidak mempengaruhi tingkat

kualitas layanan serta kegiatan pengendalian internal memiliki nilai signifikan 0,796 dan kompetensi sumber daya manusia memiliki nilai signifikansi 0,743 yang artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Kesimpulan dari penelitian tersebut bahwa SOP tidak memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga. Tidak semua kegiatan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga dipandu oleh SOP, atau hanya sebagian kegiatan saja seperti administrasi, pengurusan surat, dll, dan sebagian kegiatan lainnya tidak dipandu oleh SOP, dengan kata lain diciptakannya SOP di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga oleh Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga pada faktanya hanya formalitas saja.

Dapat disimpulkan dengan ada atau tanpa panduan SOP kegiatan pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga dapat berjalan, walaupun tidak diandalkan untuk semua kegiatan. Karena SOP tersebut sangat berperan penting dalam mengarahkan setiap kegiatan yang ada di pelabuhan.

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)” oleh Suryana (2016). Dalam penelitian tersebut bahwa penerapan SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing pada Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik. Masing-masing variabel SOP dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan tetapi untuk variabel pengendalian kualitas tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada

Hotel Ramayana Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara. Data yang berupa kuesioner dari seluruh karyawan di Hotel Ramayana Tasikmalaya. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah SOP pada Hotel Ramayana Tasikmalaya sudah baik hal tersebut dapat diketahui dari kelengkapan prosedur kerja dapat menjamin kenyamanan dalam bekerja dan membuat karyawan akan lebih mengerti dan disiplin akan tugasnya masing-masing, pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Hotel Ramayana Tasikmalaya dilakukan dengan baik serta menetapkan kebijakan dalam bekerja, adanya standarisasi kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya, dan keunggulan bersaing Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk kedalam klasifikasi baik dikarenakan setiap konsumen selalu berkunjung kembali ke Hotel Ramayana Tasikmalaya dan pelayanan yang ada di Hotel Ramayana Tasikmalaya berbeda dengan hotel lainnya.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen Operasi

Manajemen operasional adalah *input*, proses transformasi, *output*, *feedback information* dan lingkungan. *Input* yang digunakan dapat bersifat sederhana atau

kompleks. Proses transformasi merupakan kegiatan perubahan nilai, oleh sebab itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisiensi, kualitas, tenggang waktu maupun fleksibilitas. *Output* dapat berupa barang atau jasa ataupun sekumpulan barang atau jasa. Lingkungan merupakan sesuatu yang kompleks dan sulit untuk dikontrol seperti: teknologi, ekonomi, sosial, politik, dan lain sebagainya, oleh karena itu perlu diperhatikan secara terus menerus (Yamit, 2003).

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009), manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*. Menurut William J. Stevenson (2009), manajemen operasional adalah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa. Menurut Harjanto (2008), manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Menurut James Evans dan David Collier (2007), manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Dari penjelasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan dan dipahami bahwa manajemen operasional merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang serangkaian proses pengubahan suatu *input* menjadi *output* yang memiliki kandungan nilai dan berguna dalam memenuhi kebutuhan semua konsumen.

Ruang lingkup manajemen operasi:

- a. Aspek struktural, adalah konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu

sama lain (komponen bahan, mesin, manusia, modal).

- b. Aspek fungsional, adalah aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi serta komponen struktural mulai dari tahap perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
- c. Aspek lingkungan, adalah memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.

2.2.2. Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai rangkaian dan mekanisme tersendiri dalam mengerjakan kegiatannya, rangkaian dan mekanisme itu melewati prosedur dan pedoman secara manual, oleh karena itu melalui bagian ini akan dijelaskan beberapa pengertian yang berkaitan dengan rangkaian dan mekanisme dalam perusahaan, seperti pengertian SOP dan standar kerja. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Sayuti, 2012).

Sementara itu prosedur perkantoran atau sistem perkantoran dijelaskan sebagai urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan). Menurut Syamsi dalam Sayuti (2012), prosedur kerja adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka

menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, selain jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, 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 (Sayuti, 2012).

Menurut Maryati dalam Sayuti (2012), standar kerja merupakan perilaku atau output minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan kantor. Sedangkan menurut Moekijat dalam Sayuti (2012), standar adalah sesuatu yang terbentuk karena kebiasaan maupun oleh kekuasaan untuk mengukur hal-hal seperti mutu. Berdasarkan penjelasan di atas, suatu organisasi tentu menerapkan suatu prosedur yang diterapkan dalam suatu pekerjaan yang berisi langkah-langkah kerja dengan tujuan dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan atau hasil minimum yang diharapkan. Maka dari itu dibuatlah SOP yang diterapkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan.

Menurut Atmoko (2011) SOP adalah pedoman atau acuan melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata cara kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan, Chrisyanti (2011) menyatakan bahwa SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dalam melaksanakan program kerjanya. Dari pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan pedoman kerja bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Standar Operasional Prosedur Perusahaan juga bertujuan dalam membentuk sistem kerja dan aliran kerja secara teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. SOP dapat menggambarkan tentang langkah-langkah dalam mencapai tujuan dari sebuah pekerjaan yang sudah dilaksanakan berdasarkan dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku di suatu entitas tertentu. SOP juga memberikan penjelasan tentang bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung. SOP juga dianggap sebagai suatu sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang telah ditetapkan. SOP juga menjamin adanya konsistensi dan proses kerja yang telah berlangsung secara sistematis. SOP juga dapat digunakan dalam menetapkan suatu hubungan timbal-balik antar satuan kerja atau antar departemen di suatu entitas tertentu. SOP digunakan tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja suatu departemen di suatu entitas dalam melaksanakan seluruh program kerjanya.

Dalam PERMENPAN No. PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain:

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 berdasarkan 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.

2.2.3. Teori Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008). Menurut Gronroos (2001) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert dkk, 2004). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2009) sebagai berikut:

Dimensi-dimensi kualitas layanan terdiri dari lima

dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (tampilan fisik),

meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.

2. *Reliability* (keterpercayaan),

yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap),

yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.

4. *Assurance* (jaminan),

mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.

5. *Empathy* (kepedulian),

yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Menurut Tjiptono (2008), dijelaskan bahwa definisi kualitas tidak ada yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa harus mendefinisikan berdasarkan kualitas, tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi konsumen mempunyai arti sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

2.2.4. Pengertian Jasa

Jasa seringkali dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan *personal* (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk (Lupiyadi, 2005). Jasa merupakan segala aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, menurut Kotler dan Armstrong (2001). Menurut Zeithaml dan Bitner (2004), jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi, dan diproduksi pada saat bersamaan, serta memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Menurut Edvardsson (2005), jasa atau pelayanan merupakan kegiatan,

proses, dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

2.3. Hipotesis

H1: Ada pengaruh yang positif antara SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) dengan kualitas pelayanan

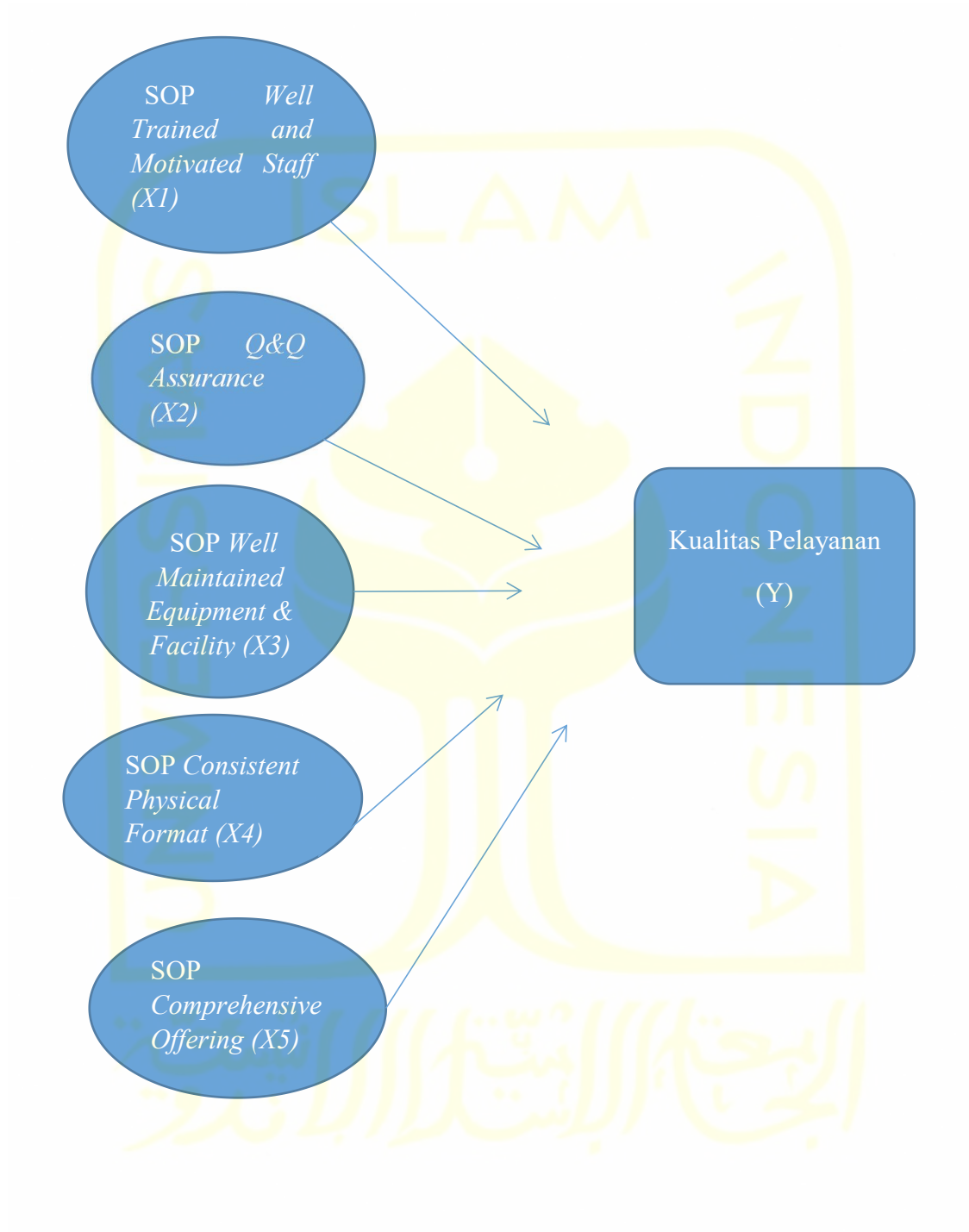
H2: Ada pengaruh yang positif antara SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas) dengan kualitas pelayanan

H3: Ada pengaruh yang positif antara SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) dengan kualitas pelayanan

H4: Ada pengaruh yang positif antara SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) dengan meningkatkan kualitas pelayanan

H5: Ada pengaruh yang positif antara SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif) dengan meningkatkan kualitas pelayanan

2.4. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain/Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif yaitu memverifikasi teori berdasar data empirik. Kemudian penelitian survei dengan sensus dan menentukan fakta yang ada, serta menggunakan penelitian longitudinal yaitu penelitian dari waktu ke waktu.

3.2. Definisi Operasional Variabel (DOV) Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian adalah suatu penjelasan dari tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap suatu indikator-indikator yang membentuknya. Variabel adalah segala sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda (Uma Sekaran, 2017). Menurut Uma Sekaran (2008), variabel terikat atau biasa disebut dengan *dependent variable* maupun *criterion variable* merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi, analisis ini untuk menemukan jawaban atau solusi atau masalah. Menurut Uma Sekaran (2011), variabel bebas atau yang biasa disebut dengan variabel independen adalah variabel yang mengambil variabel terikat, entah secara positif maupun secara negatif. Apabila terdapat variabel bebas, variabel terikatpun akan hadir, dan

dengan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan variabel dependen dan independen. Variabel dependen yang digunakan adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Adapun variabel independen penelitian ini yaitu SOP, dimana SOP adalah pedoman atau acuan melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata cara kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

SOP di SPBU PERTAMINA dibagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut; SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik), SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas), SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik), SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten), dan SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif).

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dan DOV	Indikator
SOP <i>Well Trained and Motivated Staff</i> (staf yang terlatih dan	1. Seluruh operator memakai seragam

<p>termotivasi dengan baik) adalah segala sesuatu mengenai penampilan karyawan, prosedur pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Seluruh operator berpenampilan rapih 3. Pelanggan disambut dengan sopan 4. Pengisian BBM dilakukan secara hati-hati 5. Operator mengkonfirmasi harga total 6. Petugas menyerahkan struk/nota 7. Operator mengingat dan memastikan mesin kendaraan konsumen dalam keadaan mati saat pengisian BBM 8. Operator mengucapkan terimakasih 9. SPBU menyediakan mekanisme keluhan pelanggan 10. Menawarkan produk BBM dan menanyakan jumlah pengisian
<p>SOP <i>Q&Q Assurance</i> (jaminan</p>	<p>1. Seluruh dispenser unit adalah</p>

<p>kualitas dan kuantitas) adalah segala hal mengenai peralatan dan prosedur monitoring</p>	<p>digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dispenser unit di segel dan disertifikasi oleh Dinas Metrologi 3. Seluruh peralatan tersedia dan dalam kondisi baik 4. Tidak ditemukan tanda-tanda manipulasi atas segel-segel dispenser unit BBM 5. Semua produk BBM yang di tawarkan tersedia
<p>SOP <i>Well Maintained Equipment & Facility</i> (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) adalah segala hal mengenai kebersihan harian dan fasilitas retail outlet</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas, peralatan dan area SPBU terpelihara dengan baik 2. SPBU memberikan fasilitas yang memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi SPBU yang nyaman 3. Lokasi pemadam api terlihat jelas 4. Menampilkan aturan keamanan seperti dilarang merokok, menonaktifkan telepon genggam, dan mematikan mesin kendaraan

	5. Pelataran pengisian BBM dalam keadaan bersih
SOP <i>Consistent Physical Format</i> (format fisik yang konsisten) adalah segala hal mengenai alat/peralatan seperti dispenser unit dan lain-lain	<p>1. Penampilan SPBU secara keseluruhan mencerminkan identitas PERTAMINA misal warna merah dan putih</p> <p>2. Terdapat tanda produk atau jenis BBM</p> <p>3. Terdapat petunjuk fasilitas SPBU</p> <p>4. SPBU dilengkapi CCTV</p>
SOP <i>Comprehensive Offering</i> (penawaran produk komprehensif) mencakup hal penawaran produk BBM dan non-BBM	<p>1. Tersedianya produk Pertamina</p> <p>2. Tersedianya produk Ptalite</p> <p>3. Tersedianya produk Pertamina Dex</p> <p>4. Tersedianya produk Dexlite</p> <p>5. Terdapat fasilitas pengisian angin dan air radiator di SPBU serta dapat</p>

	berfungsi dengan baik
Kualitas Pelayanan merupakan sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan yang terdiri dari <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i>	1. Fasilitas fisik (peralatan) dan penampilan karyawan sudah baik 2. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan sudah baik 3. Dalam memberikan layanan dan membantu konsumen sudah baik 4. Kemampuan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan sudah baik 5. Kepedulian dan perhatian terhadap konsumen sudah baik

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan SPBU 44.551.17 yang berada di jalan Kolonel Sugiyono No.100, Yogyakarta yang jumlahnya sulit untuk diketahui. Penelitian ini mengambil *customer* sebagai respondennya. Sampel yang diambil adalah sebanyak 105 orang. Menurut Riscoe (1975) yang di terangkan dalam buku Uma Sekaran (2006), ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

3.4. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan pengumpulan data yang berupa data primer. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari angket kuesioner:

1. Kuesioner, pengumpulan data ini dilakukan dengan cara survei dengan membagikan kuesioner kepada responden mengenai topik penelitian yaitu Pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17. Dimana kuesioner tersebut dibuat dengan 5 alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (ss), setuju (s), netral (n), tidak setuju (ts), dan sangat tidak setuju (sts). Dari alternatif jawaban tersebut terdapat bobot penilaian sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
2. Setuju (S) : Skor 4
3. Netral (N) : Skor 3
4. Tidak setuju (TS) : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3.5. Uji Instrumen

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian untuk mengetahui sejauh mana suatu tes mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah *item-item* yang tersaji dalam

kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Selain itu, uji validitas ini digunakan untuk melihat apakah pertanyaan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan dan menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana nilai n adalah jumlah sampel atau responden penelitian. Apabila r hitung > r tabel dan nilai positif maka indikator dinyatakan valid (Ghozali, 2011)

3.5.2. Uji Reliabilitas

Suatu ukuran bersifat reliabel hingga pada tingkat dimana ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas adalah kontributor yang dibutuhkan untuk validitas, tetapi bukan kondisi yang cukup memadai untuk validitas (Cooper dan Schindler, 2014). Reliabilitas berhubungan dengan perkiraan tingkat dimana pengukuran bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil yang dapat diandalkan bersifat kokoh; instrumen tersebut bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dengan kondisi yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dapat memberikan kehampir samaan antara hasil-hasil pengukuran atau konsistensi pengukuran. Sebuah instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden stabil dari waktu ke waktu. Syarat suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach's alpha* > 0,60 (Ghozali, 2016).

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Analisis Deskriptif

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

Analisis deskriptif adalah suatu metode atau cara yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menjelaskan atau menggambarkan data yang telah diperoleh sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013). Analisis deskriptif dikerjakan untuk mendapatkan gambaran responden yang didapat dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, dan diuraikan dengan menggunakan kalimat.

Analisis deskriptif adalah statistik yang dipakai untuk menganalisa data dengan cara menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013).

3.7. Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), uji normalitas data dipakai untuk menguji apakah dalam suatu model regresi suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Apabila suatu variabel

tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Data yang dapat dikatakan normal apabila memiliki nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05.

3.7.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas. Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan *tolerance value* dan besarnya VIF (Ghozali, 2005). Jika nilai *tolerance value* $> 0,1$ dan $VIF < 10$, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Model regresi yang homoskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$.

3.8. Alat Analisis

3.8.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan

juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Menurut Sugiyono (2013), analisis regresi linier berganda digunakan untuk memperkirakan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau bahkan lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Arti dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel dependen dengan variabel independen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Model tersebut dapat dijelaskan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas layanan

a : nilai konstanta dalam regresi

β : koefisien pada jalur antara dua variabel

X1 : SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik)

X2 : SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas)

X3 : SOP *Well Maintained & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik)

X4 : SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten)

X5 : SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif)

e : Variabel pengganggu (*error*)

3.8.2. Uji Statistik T (parsial)

Menurut Ghozali (2013), menjelaskan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa tingkat pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi independen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah $H_0 : \beta_1 = 0$, yang artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan nilai signifikansi 0,05 dan membandingkan t hitung dengan t tabel yang ditentukan sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05) dan t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang mana variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05) dan t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang mana variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.8.3. Uji Statistik F (simultan)

Menurut Ghozali (2013), berpendapat jika uji statistik pada dasarnya menggambarkan bahwa apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi variabel independen kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak.

Apabila hipotesis alternatif diterima maka seluruh variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

3.8.4. Koefisien Determinasi (*adjusted R²*)

Koefisiensi determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa kebaikan dari persamaan regresi yaitu dengan cara memberikan presentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh seluruh variabel independen. Nilai *adjusted R²* yang berkisar antara 0 dan 1, dimana nilai *adjusted R²* yang kecil atau mendekati 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam mendeskripsikan variasi variabel dependen sangat terbatas, namun apabila nilai *adjusted R²* yang besar atau mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan secara rinci keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat berdasarkan data umum responden yang merupakan pelanggan SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta, kemudian diklasifikasikan menurut jenis kelamin, pekerjaan, dan besarnya penghasilan. Data tersebut tercantum dalam bentuk tabel dan analisis berdasarkan pada tabel.

4.1.1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	60	57,1%
Perempuan	45	42,9%
TOTAL	105	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 105 orang yang merupakan pelanggan dari SPBU

44.551.17 Kota Yogyakarta. Ditemukan 60 orang atau 57,1% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan untuk jenis kelamin perempuan ditemukan sebanyak 45 orang atau 42,9%. Untuk responden yang paling banyak ditemui adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang atau 57,1%.

4.1.2. Jenis Pekerjaan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	25	23,8%
Wirausaha	17	16,2%
Pegawai Swasta	48	45,7%
Karyawan	1	1,0%
PNS	6	5,7%
Lainnya	8	7,6%
TOTAL	105	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, responden mahasiswa/pelajar sebanyak 25 orang atau 23,8% , responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 48 orang atau 45,7% , responden dengan

jenis pekerjaan karyawan sebanyak 1 orang atau 1% , responden dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 6 orang atau 5,7% , dan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 8 orang atau 7,6%. Maka dari tabel tersebut di atas jenis pekerjaan responden yang paling banyak ditemui adalah pegawai swasta sebanyak 48 orang atau 45,7%.

4.1.3 Tingkat Penghasilan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan	Frekuensi	Persentase
<Rp 1.000.000	10	9,5%
Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	38	36,2%
Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000	15	14,3%
Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000	9	8,6%
Rp 4.001.000 - Rp 5.000.000	12	11,4%
> Rp 5.000.000	21	20,0%
TOTAL	105	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan tingkat penghasilan mayoritas yaitu berpendapatan sebesar Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000 yaitu sebanyak 38

orang atau 36,2%, sedangkan distribusi tingkat penghasilan lainnya pendapatan <Rp 1.000.000 sebanyak 10 orang atau 9,5%, pendapatan Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000 sebanyak 15 orang atau 14,35, pendapatan Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000 sebanyak 9 orang atau 8,6%, pendapatan Rp 4.001.000 - Rp 5.000.000 sebanyak 12 orang atau 11,4%, dan pendapatan > Rp 5.000.000 sebanyak 21 orang atau 20,0%.

4.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh, jawaban dari responden diolah kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap tiap-tiap variabel. Penelitian responden didasari pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah : 1

Skor penilaian tertinggi : 5

Interval = $\frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{Jumlah kelas}}$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Sehingga didapatkan batasan penilaian terhadap tiap-tiap variabel adalah sebagai berikut:

1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju

1,81 - 2,60 = Tidak Baik / Tidak Setuju

2,61 - 3,40 = Cukup Baik / Cukup Setuju

3,41 - 4,20 = Baik / Setuju

4,21 - 5,00 = Sangat Baik / Sangat Setuju

4.2.1. Variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik)

Skor jawaban responden terhadap variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Analisa Variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff*

Indikator SOP Well Trained and Motivated Staff	Mean	Kategori
Seluruh operator memakai seragam	4,66	Sangat Baik
Seluruh operator berpenampilan rapih	4,52	Sangat Baik
Pelanggan disambut dengan sopan	4,52	Sangat Baik
Pengisian BBM dilakukan secara hati-hati	4,53	Sangat Baik
Operator mengkonfirmasi harga total	4,48	Sangat Baik
Petugas menyerahkan struk/nota	4,03	Baik

Operator mengingat dan memastikan mesin kendaraan konsumen dalam keadaan mati saat pengisian BBM	4,31	Sangat Baik
Operator mengucapkan terimakasih	4,47	Sangat Baik
SPBU menyediakan mekanisme keluhan pelanggan	4,32	Sangat Baik
Menawarkan produk BBM dan menanyakan jumlah pengisian	4,48	Sangat Baik
Rata-Rata Total	4,43	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.4 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff* yaitu sebesar 4,43 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21 - 5,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator seluruh operator menggunakan seragam dengan rata-rata skor sebesar 4,66 dan penilaian terendah berada pada indikator petugas menyerahkan struk/nota dengan rata-rata skor sebesar 4,03.

4.2.2. Variabel SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas)

Skor jawaban responden terhadap variabel SOP *Q&Q Assurance* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5**Hasil Analisa Variabel SOP *Q&Q Assurance***

Indikator SOP Q&Q Assurance	Mean	Kategori
Seluruh dispenser unit adalah digital	4,43	Sangat Baik
Dispenser unit di segel dan disertifikasi oleh Dinas Metrologi	4,55	Sangat Baik
Seluruh peralatan tersedia dan dalam kondisi baik	4,44	Sangat Baik
Tidak ditemukan tanda-tanda manipulasi atas segel-segel dispenser unit BBM	4,45	Sangat Baik
Semua produk BBM yang di tawarkan tersedia	4,31	Sangat Baik
Rata-Rata Total	4,44	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.5 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP *Q&Q Assurance* yaitu sebesar 4,44 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21 - 5,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator dispenser unit disegel dan disertifikasi oleh dinas metrologi dengan rata-rata skor sebesar 4,55

dan penilaian terendah berada pada indikator semua produk BBM yang ditawarkan tersedia dengan rata-rata skor sebesar 4,31.

4.2.3. Variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik)

Skor jawaban responden terhadap variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Analisa Variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility*

Indikator SOP Well Maintained Equipment&Facility	Mean	Kategori
Fasilitas, peralatan, dan area SPBU terpelihara dengan baik	4,33	Sangat Baik
SPBU memberikan fasilitas yang memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi SPBU yang nyaman	4,44	Sangat Baik
Lokasi pemadam api terlihat jelas	4,49	Sangat Baik
Menampilkan aturan keamanan seperti dilarang merokok, menonaktifkan telepon genggam,	4,63	Sangat Baik

dan mematikan mesin kendaraan		
Peralatan pengisian BBM dalam keadaan bersih	4,41	Sangat baik
Rata-Rata Total	4,46	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.6 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility* yaitu sebesar 4,46 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21 - 5,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator menampilkan aturan keamanan seperti dilarang merokok, menonaktifkan telepon genggam, dan mematikan mesin kendaraan dengan rata-rata skor sebesar 4,63 dan penilaian terendah berada pada indikator fasilitas, peralatan dan area SPBU terpelihara dengan baik dengan rata-rata skor sebesar 4,33.

4.2.4. Variabel SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten)

Skor responden terhadap variabel SOP *Consistent Physical Format* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7**Hasil Analisa Variabel SOP *Consistent Physical Format***

Indikator SOP Consistent Physical Format	Mean	Kategori
Penampilan SPBU secara keseluruhan mencerminkan identitas PERTAMINA misal warna merah dan putih	4,47	Sangat Baik
Terdapat tanda produk atau jenis BBM	4,55	Sangat Baik
Terdapat petunjuk fasilitas SPBU	4,41	Sangat Baik
SPBU dilengkapi CCTV	4,45	Sangat Baik
Rata-Rata Total	4,47	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.7 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP *Consistent Physical Format* yaitu sebesar 4,47 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21 - 5,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator terdapat tanda produk atau jenis BBM dengan rata-rata skor sebesar 4,55 dan penilaian terendah berada pada indikator terdapat petunjuk fasilitas SPBU dengan rata-rata skor sebesar 4,41.

4.2.5. Variabel SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif)

Skor jawaban responden terhadap variabel SOP *Comprehensive Offering* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Analisa Variabel SOP *Comprehensive Offering*

Indikator SOP Comprehensive Offering	Mean	Kategori
Tersedianya produk Pertamina	4,50	Sangat Baik
Tersedianya produk Pertamina Dex	4,49	Sangat Baik
Tersedianya produk Pertamina Dexlite	4,38	Sangat Baik
Tersedianya produk Pertamina Dexlite	4,29	Sangat Baik
Terdapat fasilitas pengisian angin dan air radiator di SPBU serta dapat berfungsi dengan baik	4,49	Sangat Baik
Rata-Rata Total	4,43	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.8 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP *Comprehensive Offering* yaitu sebesar 4,43 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada

pada interval 4,21 - 5,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator tersedianya produk Pertamina dengan rata-rata skor 4,50 dan penilaian terendah berada pada indikator tersedianya produk Dexlite dengan rata-rata skor sebesar 4,29.

4.2.6. Variabel Kualitas Pelayanan

Skor jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Analisa Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas Pelayanan	Mean	Kategori
Fasilitas fisik (peralatan) dan penampilan karyawan sudah baik	4,30	Sangat Setuju
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan sudah baik	4,26	Sangat Setuju
Dalam memberikan layanan dan membantu konsumen sudah baik	4,30	Sangat Setuju
Kemampuan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan sudah baik	4,26	Sangat Setuju
Kepedulian dan perhatian terhadap konsumen sudah baik	4,30	Sangat Setuju

Rata-Rata Total	4,29	Sangat Setuju
------------------------	-------------	----------------------

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.9 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 4,29 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju, karena berada pada interval 4,21 - 5,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Fasilitas fisik (peralatan) dan penampilan karyawan sudah baik, dalam memberikan layanan dan membantu konsumen sudah baik, kepedulian dan perhatian terhadap konsumen sudah baik, dimana ketiganya mendapatkan skor yang sama yaitu 4,30.

4.3. Uji Instrumen

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang di ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas ini dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel, uji validitas ini dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%. Pada penelitian ini diperoleh responden sebanyak 105 orang, sehingga nilai r tabel

dalam uji validitas ini adalah sebesar 0.19. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas

Variabel	indikator	r hitung	r tabel	Hasil
SOP <i>Well Trained and Motivated Staff</i> (X1)	X1.1	0,783	0,19	valid
	X1.2	0,841		valid
	X1.3	0,865		valid
	X1.4	0,909		valid
	X1.5	0,859		valid
	X1.6	0,814		valid
	X1.7	0,859		valid
	X1.8	0,849		valid
	X1.9	0,850		valid
	X1.10	0,818		valid
	X2.1	0,834		valid
	X2.2	0,878		valid

SOP Q&Q Assurance (X2)	X2.3	0,869	0,19	valid
	X2.4	0,871		valid
	X2.5	0,810		valid
SOP Well Maintained Equipment & Facility (X3)	X3.1	0,871	0,19	valid
	X3.2	0,862		valid
	X3.3	0,900		valid
	X3.4	0,833		valid
	X3.5	0,844		valid
SOP Consistent Physical Format (X4)	X4.1	0,851	0,19	valid
	X4.2	0,905		valid
	X4.3	0,921		valid
	X4.4	0,852		valid
SOP Comprehensive Offering (X5)	X5.1	0,894	0,19	valid
	X5.2	0,881		valid
	X5.3	0,891		valid
	X4.4	0,853		valid
	X5.5	0,832		valid

Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0,836	0,19	valid
	Y2	0,863		valid
	Y3	0,870		valid
	Y4	0,896		valid
	Y5	0,898		valid

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi / r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,19$. Sehingga semua indikator dari variabel penelitian ini valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui serta menilai instrumen kuesioner yang menjadi indikator dari variabel dapat memberikan kemiripan antara hasil-hasil pengukuran atau konsistensi pengukuran. Sebuah instrumen disebut reliabel atau handal jika jawaban responden stabil dari waktu ke waktu. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.11**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut Off</i>	Hasil
<i>SOP Well Trained and Motivated Staff</i>	0,95	0,60	Reliabel
<i>SOP Q&Q Assurance</i>	0,90	0,60	Reliabel
<i>SOP Well Maintained Equipment & Facility</i>	0,91	0,60	Reliabel
<i>SOP Consistent Physical Format</i>	0,90	0,60	Reliabel
<i>SOP Comprehensive Offering</i>	0,91	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,92	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat nilai *Cronbach Alpha* dari penelitian ini > 0,60 , syarat dari uji reliabilitas apabila *Cronbach Alpha* > 0,60 , maka variabel dapat di katakan handal. Sebaliknya apabila *Cronbach Alpha* < 0,60 maka variabel tidak dapat dikatakan handal. Dalam variabel penelitian ini semua

Cronbach Alpha > 0,60 , maka semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan handal atau reliabel.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), uji normalitas data dipakai untuk menguji apakah dalam suatu model regresi suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara tidak normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Data yang dapat dikatakan normal apabila memiliki nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25636050
	Absolute	,116
Most Extreme Differences	Positive	,048
	Negative	-,116
Kolmogorov-Smirnov Z		1,191
Asymp. Sig. (2-tailed)		,117

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena nilai signifikansi memperoleh nilai $0,117 > 0,05$.

4.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas. Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan *tolerance value* dan besarnya VIF (Ghozali, 2005). Jika nilai *tolerance value* $> 0,1$ dan $VIF < 10$, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil dari uji multikolinierisitas dapat dilihat dari tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,952	1,004		-,948	,345		
Well Trained and Motivated Staff	,083	,035	,173	2,354	,021	,299	3,345
Q&Q Assurance	,201	,079	,203	2,527	,013	,251	3,987
Well Maintained	,202	,083	,200	2,437	,017	,239	4,176
1 Equipment & Facility							
Consistent Physical Format	,315	,098	,262	3,210	,002	,242	4,127
Comprehensive Offering	,186	,067	,185	2,779	,007	,364	2,749

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.13 di atas model regresi tidak terjadi multikolinieritas karena *tolerance value* seluruh variabel independen dari model regresi $> 0,1$ dan VIF seluruh variabel independen < 10 .

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Model

regresi yang homoskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$. untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,220	,546		2,232
	Well Trained and Motivated Staff	,033	,019	,309	1,721
	Q&Q Assurance	-,050	,043	-,227	-1,162
	Well Maintained Equipment & Facility	,030	,045	,132	,658
	Consistent Physical Format	-,029	,053	-,109	-,548
	Comprehensive Offering	-,030	,036	-,135	-,828

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.14 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas atau dapat dikatakan homoskedastisitas karena nilai signifikansi seluruh variabel independen dari model regresi $> 0,05$.

4.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk dapat mengukur keterkaitan atau kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel, serta menunjukkan arah hubungan antara

variabel independen dan variabel dependen. Model regresi digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan untuk SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah SOP, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS dan selanjutnya di jelaskan dan dianalisis berdasarkan tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (Standardized Coefficient	Sig-t (p-value)	Ket.
Konstanta	-0,952		
<i>Well Trained and Motivated Staff (X1)</i>	0,083	0,021	Signifikan
<i>Q&Q Assurance (X2)</i>	0,201	0,013	Signifikan
<i>Well Maintained Equipment&Facility (X3)</i>	0,202	0,017	Signifikan
<i>Consistent Physical Format (X4)</i>	0,315	0,002	Signifikan
<i>Comprehensive Offering (X5)</i>	0,186	0,007	Signifikan

F hitung	103,676
Sig-F	0,000
R ²	0,840

Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan(Y)

Sumber: Data Hasil Regresi (2020)

Dengan memperhatikan model regresi linier berganda maka didapatkan pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,952 + 0,083X_1 + 0,201X_2 + 0,202X_3 + 0,315X_4 + 0,186X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar (-0,952) dapat disimpulkan bahwa jika nilai variabel independen sama dengan 0 maka besarnya Kualitas Pelayanan sebesar (-0,952).
2. SOP *Well Trained and Motivated Staff* (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,083. Hal tersebut berarti bahwa apabila *Well Trained and Motivated Staff* meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,083 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
3. SOP *Q&Q Assurance* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,201. Hal tersebut berarti bahwa

apabila *Q&Q Assurance* meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,201 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

4. SOP *Well Maintained Equipment & facility* (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,202. Hal tersebut berarti bahwa apabila *Well Maintained Equipment & Facility* meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,202 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

5. SOP *Consistent Physical Format* (X4) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,315. Hal tersebut berarti bahwa apabila *Consistent Physical Format* meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,315 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

6. SOP *Comprehensive Offering* (X5) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,186. Hal tersebut berarti bahwa apabila *Comprehensive Offering* meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,186 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

7. Sehingga dari penjelasan model analisis regresi linier berganda di atas dapat disimpulkan bahwa variabel SOP yang memberikan pengaruh paling signifikan adalah variabel SOP *Consistent Physical Format*, dimana memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,315.

4.6. Uji Parsial (Uji T)

Untuk menguji dan mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap kualitas pelayanan digunakan dengan uji t, yaitu untuk menguji keberartian koefisien berganda secara parsial. Pengujian regresi dipakai untuk pengujian dua arah dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% yang berarti bahwa $\alpha = 5\%$. Dengan membandingkan *p-value* atau sig-t dengan taraf signifikan yang ditolerir 5%. Perhitungan t-tabel dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} t\text{-tabel} &= t_{\alpha/2 ; n-k} \\ &= 0,05/2 ; 105-6 \\ &= 0,025 ; 99 \\ &= 1,98422 \end{aligned}$$

Berikut akan diterangkan pengujian tiap-tiap variabel secara parsial, antara lain:

1. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff*

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menggambarkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini menggambarkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan $p\text{-value}$ $0,021 < 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak yang berarti SOP *Well Trained and Motivated Staff* berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP *Q&Q Assurance*

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menggambarkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini menggambarkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan $p\text{-value}$ $0,013 < 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak yang berarti SOP *Q&Q Assurance* berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility*

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menggambarkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini menggambarkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan *p-value* $0,017 < 0.05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak yang berarti *SOP Well Maintained Equipment & Facility* berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

4. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel *SOP Consistent Physical Format*

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menggambarkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini menggambarkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan $p\text{-value}$ $0,002 < 0,05$, maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak yang berarti *SOP Consistent Physical Format* berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

5. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel *SOP Comprehensive Offering*

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menggambarkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini menggambarkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan $p\text{-value}$ $0,007 < 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak yang berarti *SOP Comprehensive Offering* berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

4.7. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis, digunakan uji F yaitu dengan pengujian koefisien regresi linier berganda secara serentak sehingga dapat diketahui variabel *SOP Well Trained and Motivated* (X1), *SOP Q&Q Assurane* (X2), *SOP Well Maintained Equipment & Facility* (X3), *SOP Consistent Physical Format* (X4), *SOP Comprehensive Offering* (X5) terhadap kualitas pelayanan (Y). pengujian ini

didasarkan F hitung $> F$ tabel atau $\text{sig.} < 0.05$, di bawah ini adalah perhitungan F tabel menggunakan rumus.

Menentukan *degree of freedom* (derajat kebebasan):

$$df(n1) = k-1$$

$$= 6-1$$

$$= 5$$

$$df(n2) = n-k$$

$$= 105-6$$

$$= 99$$

Maka dapat diambil kesimpulan nilai untuk $df(n1)$ adalah 5 dan $df(n2)$ adalah 99 dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka diperoleh F tabel sebesar 2,31

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar $103,676 > F$ tabel sebesar 2,31 atau $\text{sig.} 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, hal tersebut menggambarkan bahwa variabel SOP keseluruhan (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

4.8. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau dengan nama lain *R Square* (R^2), dalam analisis regresi terdapat koefisien determinasi berganda yang dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel

dependen. Jika nilai *R Square* (R^2) mendekati nilai satu berarti variabel independen dapat memberikan informasi yang hampir seluruhnya dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.12 hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,840. hal ini dapat menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi variabel *SOP Well Trained and Motivated Staff*, *SOP Q&Q Assurance*, *SOP Well Maintained Equipment & Facility*, dan *SOP Comprehensive Offering* sebesar 84%. Sedangkan sisanya 16 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian oleh sebab-sebab diluar model.

4.9. Pembahasan

4.9.1. Pengaruh *SOP Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) Terhadap Kualitas Pelayanan

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

Staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik merupakan sesuatu aspek yang penting dan memberikan nilai tambah dan kepercayaan. Maka dari hal tersebut kemampuan atau kemahiran dan motivasi harus mencerminkan sesuatu yang baik agar mendapatkan rasa kepercayaan dari konsumen. Staf atau karyawan yang sesuai dengan *SOP Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) seperti memakai seragam, berpenampilan rapih,

kehati-kehatian dalam melakukan proses pengisian BBM, mengkonfirmasi harga total, menyerahkan struk/nota, mengingatkan dan memastikan kendaraan dalam keadaan mati saat pengisian BBM, mengucapkan terimakasih, menyediakan mekanisme keluhan pelanggan, dan menawarkan produk BBM juga menanyakan jumlah pengisian.

Hubungan *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) dengan kualitas pelayanan adalah mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi persepsi konsumen terhadap staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan apabila persepsi konsumen rendah terhadap staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik, maka kualitas pelayanan juga akan rendah.

4.9.2. Pengaruh *SOP Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas) Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa *SOP Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik jaminan kualitas dan kuantitas yang diberikan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Jaminan kualitas dan kuantitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi atau khususnya perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya jaminan kualitas dan kuantitas akan mempengaruhi persepsi konsumen, karena dengan adanya jaminan tersebut konsumen dapat memberikan rasa kepercayaannya serta timbul rasa nyaman. SPBU 44.551.17

Kota Yogyakarta memberikan jaminan kualitas dan kuantitas yang memadai seperti seluruh dispenser unit adalah digital, dispenser unit disegel serta disertifikasi oleh Dinas Metrologi, peralatan tersedia dalam kondisi baik, tidak ditemukan tanda-tanda manipulasi atas segel-segel dispenser unit BBM, dan semua produk BBM yang ditawarkan tersedia.

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

4.9.3. Pengaruh SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) Terhadap Kualitas Pelayanan

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

Peralatan dan fasilitas yang terpelihara dengan baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Fasilitas dan peralatan juga dapat disebut wujud fisik sebagai ukuran dari pelayanan yang mempengaruhi kelangsungan atau kegiatan operasional perusahaan serta dapat menciptakan rasa kenyamanan maupun keamanan. Sehingga SPBU PERTAMINA khususnya SPBU 44.551.17 Kota

Yogyakarta sebisa mungkin memberikan fasilitas, peralatan, dan area SPBU terpelihara dengan baik, memberikan fasilitas yang memadai seperti; tempat ibadah, toilet yang bersih dan nyaman, lokasi pemadam api terlihat jelas, menampilkan aturan aturan untuk area SPBU, dan peralatan pengisian BBM dalam kegiatan bersih.

Hubungan peralatan dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan adalah peralatan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi persepsi konsumen terhadap peralatan dan fasilitas SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap peralatan dan fasilitas rendah, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

4.9.4. Pengaruh SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik format fisik yang konsisten maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

SPBU 44.551.17 merupakan SPBU yang berada di bawah perusahaan Pertamina sehingga terdapat ketentuan-ketentuan yang harus diikuti dalam aspek format fisik yang bertujuan untuk menampilkan integritas dan ciri dari Pertamina, hal ini juga dapat memberikan rasa percaya, keamanan, dan kemudahan bagi masyarakat dan konsumen terhadap SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta. SPBU dengan format

fisik yang konsisten sesuai dengan SOP Pertamina seperti penampilan SPBU secara keseluruhan mencerminkan identitas Pertamina misal warna merah dan putih, terdapat tanda produk atau jenis BBM, terdapat petunjuk fasilitas SPBU, dan SPBU dilengkapi CCTV.

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

4.9.5. Pengaruh SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif) Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik penawaran produk komprehensif maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penawaran produk komprehensif yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Dengan adanya ketersediaan produk maupun fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkecil tingkat kekecewaan konsumen dengan cara menjaga ketersediaan BBM dan beberapa fasilitas yang ada pada SPBU. SOP *Comprehensive Offering* sendiri terdiri dari tersedianya produk BBM yang ditawarkan di SPBU 44.551.17 sendiri

menawarkan produk Pertamina, Peralite, Pertamina Dex, Dexlite, serta terdapat fasilitas pengisian angin dan air radiator di SPBU serta dapat berfungsi dengan baik.

Hubungan penawaran produk komprehensif dengan kualitas pelayanan adalah penawaran produk komprehensif mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi persepsi konsumen terhadap penawaran produk komprehensif maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan apabila persepsi konsumen rendah terhadap penawaran produk komprehensif, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 ini akan dibahas kesimpulan berdasarkan hasil dari pembahasan yang dipaparkan pada bab sebelumnya. Selain kesimpulan disampaikan juga pembahasan mengenai saran untuk penelitian selanjutnya. Berikut paparan maupun penjelasan dari bab ini:

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Berarti hal ini dipengaruhi oleh kerapian, kesopanan, kehati-hatian, keramahan, dan rasa tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan maupun karyawannya, Dengan hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Variabel SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Berarti hal ini dipengaruhi dengan penggunaan dispenser unit digital, dispenser unit yang disegel dan disertifikasi oleh Dinas Metrologi, peralatan yang digunakan dalam kondisi baik, bebas dari manipulasi atas segel-segel dispenser unit, dan

tersedianya produk yang ditawarkan, dengan hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Variabel SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dipengaruhi oleh fasilitas, peralatan maupun area SPBU yang terpelihara dengan baik, fasilitas yang disediakan memadai, adanya alat pemadam api, dan juga menampilkan aturan keamanan untuk area SPBU, dengan hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Variabel SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dipengaruhi oleh penampilan SPBU yang mencerminkan identitas dari Pertamina, terdapat tanda produk ataupun jenis BBM, adanya petunjuk fasilitas yang ada di SPBU, dan juga adanya CCTV di area SPBU yang berguna bagi aspek keamanan, dengan hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Variabel SOP *Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan produk yang ditawarkan seperti Pertamax, Pertalite, Dexlite, Pertamina Dex, serta adanya fasilitas pengisian angin dan air radiator yang dapat berfungsi dengan baik, dengan hal tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat ditawarkan terhadap perusahaan adalah:

1. Dari hasil analisis penelitian pada bagian uji regresi linier berganda, SOP *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten) yang paling tinggi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Disarankan agar perusahaan mempertahankan variabel SOP *Consistent Physical Format*. Dalam hal ini variabel SOP tersebut dapat menciptakan integritas perusahaan, memberikan kemudahan bagi konsumen, dan menciptakan rasa aman. Hal yang perlu dipertahankan adalah SPBU menampilkan identitas Pertamina, terdapat tanda produk, terdapat petunjuk fasilitas, dan SPBU dilengkapi CCTV.
2. Dari hasil analisis penelitian pada bagian uji regresi linier berganda, SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik) yang paling rendah memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Disarankan agar perusahaan untuk meningkatkan variabel SOP *Well Trained and Motivated Staff*, sebetulnya secara umum variabel SOP tersebut sudah sangat baik akan tetapi dalam aspek atau indikator pemberian struk/nota kepada konsumen masih rendah sehingga perlu adanya evaluasi dalam hal tersebut. Dan dapat juga meningkatkan pengetahuan, keramahan, kerapihan, kesopanan, dan kehati-hatian karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [Skripsi]. Jakarta.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Anderson et al (1997) dan Adverdsson, et al (2005), *Permasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Chrisyanti, I. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Cooper, D.R. and Schindler, P.S. (2014), *Business Research Method*, 12th edition, New York: McGraw-Hill.
- Evans J., & Collier, D. 2007. *Management Operationt*. UK: Prentice Hall.
- Gronroos, Christian. 2001. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gilbert, G.R. et.al. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing*,18

Ghozali, I. (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi kelima, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Harjanto,Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. Jakarta. Grasiondo.

Heizer, Jay., & Render, Barry. (2009). *Operation Management: Manajemen Operasi (Edisi kesembilan)*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler,Philip dan Armstrong, Garry.2001. *Pengertian Jasa*

Lin,Yan. dkk. 2016. *Investigation and analysis of clinical trial research nurse to perform standard operating procedures. Chinese Nursing Research* 3 (2016) , pp. 77-70.

Lupiyoadi, Rambat. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Monika, Meila. 2016. *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Journals

Parasuraman, A. dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.

Parasuraman,A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 2009. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New Yorks: The Free Press.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang penyusunan standar operasional prosedur (SOP) administrasi pemerintah.

Pratiwi, Esti Wahyu. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan SPBU Pasti Pas Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Malang (Studi Pada SPBU Pasti Pas Jalan Panglima Sudirman Kota Malang). Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku I Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat

Sekaran, Uma. 2008. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.

Sayuti, Jalaludin. 2012. *Pentingnya Standar Operasional Prosedur Untuk meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol IV, No.3.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Suryana, Yana. 2016. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya.)*

Tathagati, A. (2014). *Step by step membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi bisnis Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

William J. Stevenson. 2009. *Management Operation*. UK: Prentice Hall

Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. (Vol. Edisi Kedua).

Yogyakarta: FE UII

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Vol. Edisi Pertama)*.

Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Yamit, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi (Vol. Edisi Pertama)*.

Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Zeithaml, Valerie A., Bitner, dan Marry Jo. 2004. *Service Marketing Integrating Customer focus Across The Firm 3rd/ed.* Boston: McGraw-Hill.

<http://www.Pertamina.com/>



LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta

Survey ini adalah survey untuk penulisan skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (UII), oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika saudara bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
- Pekerjaan :
 - ☐ Mahasiswa/Pelajar ☐ PNS ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Wirausaha ☐ Karyawan ☐ Lainnya,

- Pendapatan per bulan :

☐ <Rp 1.000.000

☐ Rp 1.000.000 – Rp. 2.000.000

☐ Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

☐ Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000

☐ Rp. 4.001.000 – Rp. 5.000.000

☐ >Rp. 5.000.000

Petunjuk dan Kriteria Penilaian:

Pernyataan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berilah tanda centang [√] pada jawaban yang saudara pilih

A. SOP *Well Trained and Motivated Staff* (staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Seluruh operator memakai seragam					
2.	Seluruh operator berpenampilan rapih					
3.	Pelanggan disambut dengan sopan					
4.	Pengisian BBM dilakukan secara hati-hati					
5.	Operator mengkonfirmasi harga total					
6.	Petugas menyerahkan struk/nota					
7.	Operator mengingat dan memastikan mesin kendaraan konsumen dalam keadaan mati saat pengisian BBM					
8.	Operator mengucapkan terimakasih					
9.	SPBU menyediakan mekanisme keluhan pelanggan					
10.	Menawarkan produk BBM dan menanyakan jumlah pengisian					

B. SOP *Q&Q Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

1.	Seluruh dispenser unit adalah digital					
2.	Dispenser unit di segel dan disertifikasi oleh Dinas Metrologi					
3.	Seluruh peralatan tersedia dan dalam kondisi baik					
4.	Tidak ditemukan tanda-tanda manipulasi atas segel-segel dispenser unit BBM					
5.	Semua produk BBM yang di tawarkan tersedia					

C. *SOP Well Maintained Equipment & Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Fasilitas, peralatan dan area SPBU terpelihara dengan baik					
2.	SPBU memberikan fasilitas yang memadai seperti tempat ibadah, toilet, serta kondisi SPBU yang nyaman					
3.	Lokasi pemadam api terlihat jelas					
4.	Menampilkan aturan keamanan					

	seperti dilarang merokok, menonaktifkan telepon genggam,dan mematikan mesin kendaraan					
5.	Pelataran pengisian BBM dalam keadaan bersih					

D. *SOP Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penampilan SPBU secara keseluruhan mencerminkan identitas PERTAMINA misal warna merah dan putih					
2.	Terdapat tanda produk atau jenis BBM					
3.	Terdapat petunjuk fasilitas SPBU					
4.	SPBU dilengkapi CCTV					

E. *SOP Comprehensive Offering* (penawaran produk komprehensif)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tersedianya produk Pertamina					
2.	Tersedianya produk Pertamina					

3.	Tersedianya produk Pertamina Dex					
4.	Tersedianya produk Dexlite					
5.	Terdapat fasilitas pengisian angin dan air radiator di SPBU serta dapat berfungsi dengan baik					

F. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Fasilitas fisik (peralatan) dan penampilan karyawan sudah baik					
2.	Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan sudah baik					
3.	Dalam memberikan layanan dan membantu kebutuhan konsumen sudah baik					
4.	Kemampuan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan sudah baik					
5.	Kepedulian dan perhatian terhadap konsumen sudah baik					

Lampiran 2

Hasil Perhitungan Kuesioner

Responden	X1.1										X4.																							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	0	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
8	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
9	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
19	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
29	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	

30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4			
31	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5		
32	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4		
35	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
37	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5		
38	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
40	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
44	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
45	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	
46	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	

47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
49	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	
51	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
57	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
59	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
61	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	

64	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
69	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
70	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
71	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4
73	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
75	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	5	4	4	4	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4

81	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		
82	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3		
83	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
87	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4		
88	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
91	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
92	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5		
95	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4		
96	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5		
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

98	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	4	4	3	2	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
103	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
104	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
105	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Mean	4,66	4,52	4,52	4,53	4,48	4,03	4,31	4,47	4,32	4,48	4,43	4,55	4,44	4,45	4,31	4,33	4,44	4,49	4,63	4,41	4,47	4,55	4,41	4,45	4,5	4,49	4,38	4,29	4,49	4,30	4,26	4,30	4,26	4,30	

Lampiran 3

Uji Validitas

1. SOP *Well Trained and Motivated Staff* (X1)

Correlations											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,813**	,660**	,703**	,691**	,482**	,575**	,615**	,570**	,600**	,783**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.2 Pearson Correlation	,813**	1	,787**	,746**	,720**	,527**	,683**	,668**	,625**	,610**	,841**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.3 Pearson Correlation	,660**	,787**	1	,811**	,714**	,672**	,731**	,675**	,682**	,589**	,865**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.4 Pearson Correlation	,703**	,746**	,811**	1	,785**	,710**	,768**	,722**	,765**	,691**	,909**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.5 Pearson Correlation	,691**	,720**	,714**	,785**	1	,621**	,734**	,680**	,690**	,675**	,859**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.6 Pearson Correlation	,482**	,527**	,672**	,710**	,621**	1	,697**	,694**	,712**	,653**	,814**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

X1.7	Pearson Correlation	,575**	,683**	,731**	,768**	,734**	,697**	1	,672**	,680**	,672**	,859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.8	Pearson Correlation	,615**	,668**	,675**	,722**	,680**	,694**	,672**	1	,701**	,716**	,849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.9	Pearson Correlation	,570**	,625**	,682**	,765**	,690**	,712**	,680**	,701**	1	,728**	,850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1.10	Pearson Correlation	,600**	,610**	,589**	,691**	,675**	,653**	,672**	,716**	,728**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X1	Pearson Correlation	,783**	,841**	,865**	,909**	,859**	,814**	,859**	,849**	,850**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

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

2. SOP Q&Q Assurance (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,701**	,576**	,637**	,640**	,834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.2	Pearson Correlation	,701**	1	,762**	,734**	,555**	,878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.3	Pearson Correlation	,576**	,762**	1	,732**	,634**	,869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.4	Pearson Correlation	,637**	,734**	,732**	1	,611**	,871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.5	Pearson Correlation	,640**	,555**	,634**	,611**	1	,810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2	Pearson Correlation	,834**	,878**	,869**	,871**	,810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

3. SOP Well Maintained Equipment & Facility (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,767**	,724**	,543**	,728**	,871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X3.2	Pearson Correlation	,767**	1	,679**	,651**	,670**	,862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X3.3	Pearson Correlation	,724**	,679**	1	,755**	,743**	,900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X3.4	Pearson Correlation	,543**	,651**	,755**	1	,702**	,833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X3.5	Pearson Correlation	,728**	,670**	,743**	,702**	1	,884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
X3	Pearson Correlation	,871**	,862**	,900**	,833**	,884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

N	105	105	105	105	105	105
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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



4. SOP Consistent Physical Format (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,737**	,680**	,591**	,851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
X4.2	Pearson Correlation	,737**	1	,829**	,651**	,905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
X4.3	Pearson Correlation	,680**	,829**	1	,742**	,921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105
X4.4	Pearson Correlation	,591**	,651**	,742**	1	,852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105
X4	Pearson Correlation	,851**	,905**	,921**	,852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105

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

5. SOP Comprehensive Offering (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,831**	,745**	,653**	,676**	,894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X5.2	Pearson Correlation	,831**	1	,715**	,605**	,706**	,881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X5.3	Pearson Correlation	,745**	,715**	1	,776**	,623**	,891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X5.4	Pearson Correlation	,653**	,605**	,776**	1	,641**	,853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X5.5	Pearson Correlation	,676**	,706**	,623**	,641**	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
X5	Pearson Correlation	,894**	,881**	,891**	,853**	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

6. Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,719**	,610**	,668**	,657**	,836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
Y.2	Pearson Correlation	,719**	1	,673**	,687**	,700**	,863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
Y.3	Pearson Correlation	,610**	,673**	1	,755**	,762**	,870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
Y.4	Pearson Correlation	,668**	,687**	,755**	1	,787**	,896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
Y.5	Pearson Correlation	,657**	,700**	,762**	,787**	1	,898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
Y	Pearson Correlation	,836**	,863**	,870**	,896**	,898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

1. SOP *Well Trained and Motivated Staff* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	10

2. SOP *Q&Q Assurance* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	5

3. SOP *Well Maintained Equipment & Facility* (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	5

4. SOP *Consistent Physical Format* (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	4

5. SOP *Comprehensive Offering* (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	5

6. Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	5

Lampiran 5

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25636050
Most Extreme Differences	Absolute	,116
	Positive	,048
	Negative	-,116
Kolmogorov-Smirnov Z		1,191
Asymp. Sig. (2-tailed)		,117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,952	1,004		-,948	,345		
Well Trained and Motivated Staff	,083	,035	,173	2,354	,021	,299	3,345
Q&Q Assurance	,201	,079	,203	2,527	,013	,251	3,987
Well Maintained	,202	,083	,200	2,437	,017	,239	4,176
1 Equipment & Facility							
Consistent Physical Format	,315	,098	,262	3,210	,002	,242	4,127
Comprehensive Offering	,186	,067	,185	2,779	,007	,364	2,749

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,220	,546		2,232	,028
Well Trained and Motivated Staff	,033	,019	,309	1,721	,088
Q&Q Assurance	-,050	,043	-,227	-1,162	,248
Well Maintained Equipment & Facility	,030	,045	,132	,658	,512
Consistent Physical Format	-,029	,053	-,109	-,548	,585
Comprehensive Offering	-,030	,036	-,135	-,828	,410

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 6

Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,916 ^a	,840	,832	1,288

a. Predictors: (Constant), Comprehensive Offering , Well Trained and Motivated Staff, Well Maintained Equipment & Facility , Q&Q Assurance , Consistent Physical Format

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	859,556	5	171,911	103,676	,000 ^b
	Residual	164,158	99	1,658		
	Total	1023,714	104			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Comprehensive Offering , Well Trained and Motivated Staff, Well Maintained Equipment & Facility , Q&Q Assurance , Consistent Physical Format

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,952	1,004		-,948	,345
	Well Trained and Motivated Staff	,083	,035	,173	2,354	,021
	Q&Q Assurance	,201	,079	,203	2,527	,013
	Well Maintained Equipment & Facility	,202	,083	,200	2,437	,017
	Consistent Physical Format	,315	,098	,262	3,210	,002
	Comprehensive Offering	,186	,067	,185	2,779	,007

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 7

Deskriptif Karakteristik Responden

jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	60	57,1	57,1	57,1
perempuan	45	42,9	42,9	100,0
Total	105	100,0	100,0	

pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa/Pelajar	25	23,8	23,8	23,8
Wirausaha	17	16,2	16,2	40,0
Pegawai Swasta	48	45,7	45,7	85,7
Karyawan	1	1,0	1,0	86,7
PNS	6	5,7	5,7	92,4
lainnya	8	7,6	7,6	100,0
Total	105	100,0	100,0	

pendapatan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<Rp 1.000.000	10	9,5	9,5	9,5
Rp 1.000.000 - Rp. 2.000.000	38	36,2	36,2	45,7
Rp. 2.001.000 - Rp. 3.000.000	15	14,3	14,3	60,0
Valid Rp. 3.001.000 - Rp. 4.000.000	9	8,6	8,6	68,6
Rp. 4.001.000 - Rp. 5.000.000	12	11,4	11,4	80,0
>Rp. 5.000.000	21	20,0	20,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	