Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)

SKRIPSI

Ditulis oleh:

Nama: **Abdurrahman Nur Said**

Nomor Mahasiswa: **16311129**

Program Studi: **Manajemen**

Bidang Konsentrasi: **Operasional**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2020

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memeroleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama: **Abdurrahman Nur Said**

Nomor Mahasiswa: **16311129**

Program Studi: **Manajemen**

Bidang Konsentrasi: **Operasional**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIATRISME

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Abdurrahman Nur Said menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul " PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG (PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR MAGELANG) " , adalah benar-benar hasil tulisan saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan, dan analisa saya sendiri.

Apabila terbukti skripsi ini plagiat maka skripsi ini dianggap gugur dan harus melakukan penelitian ulang untuk menyusun skripsi baru dan kelulusan serta gelar diabaikan.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dengan segala akibat dikemudian hari menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 1 september 2020

Penulis,



Abdurrahman Nur Said

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)

Nama	: Abdurrahman Nur Said
Nomor Induk Mahasiswa	: 16311129
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta,

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Al Hasin,Drs.,MBA.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG (PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR MAGELANG)

Disusun Oleh : **ABDURRAHMAN NUR SAID**

Nomor Mahasiswa : **16311129**

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

Pada hari, tanggal: Senin, 05 Oktober 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Al Hasin,Drs.,MBA.

Penguji : Siti Nurul Ngaini,Dra.,M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SOP bagian proses pengiriman barang terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE,untuk mengetahui pengaruh SOP bagian penyimpanan barang terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE, untuk mengetahui pengaruh SOP bagian penerimaan barang terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE, untuk mengetahui pengaruh SOP bagian pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna jasa JNE di Magelang. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu minimal 96 pengguna jasa JNE di Magelang. Metode pengujian dan analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan SOP bagian proses pengiriman barang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan JNE Magelang, SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan JNE Magelang, SOP bagian penerimaan barang berpengaruh terhadap kualitas layanan JNE Magelang, SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh terhadap kualitas layanan JNE Magelang.

Kata kunci: standar operasional prosedur, kualitas layanan, JNE.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of SOPs in the delivery of goods on the quality of goods delivery services at JNE, to determine the effect of SOPs for the storage of goods on the quality of goods delivery services at JNE, to determine the effect of SOPs for the receipt of goods on the quality of goods delivery services at JNE. know the effect of SOPs on clothing and appearance on the quality of delivery services at JNE. The sample in this study were some JNE service users in Magelang. The number of samples in this study is a minimum of 96 JNE service users in Magelang. The method of testing and data analysis using SPSS. The results of this study indicate that the SOP for the goods delivery process has a significant effect on the quality of JNE Magelang services, the SOP for the storage of goods has a significant effect on the quality of JNE Magelang services, the SOP for the receipt of goods has an effect on the quality of JNE Magelang services, the SOP for the clothing section and appearance has an effect on the quality of JNE services Magelang.

***Keywords**: standard operating procedures, service quality, JNE.*

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. (Q.S. Al-Insyirah 6-7)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”. (Ali bin Abi Thalib)

“Semua mimpimu akan terwujud asalkan kamu punya keberanian untuk mengejarnya”. (Walt Disney)

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”. (Albert Einstein)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan pada penulis untuk menyusun Skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)". Penelitian ini disusun sesuai dengan kurikulum yang berlaku dilingkungan Program Studi Manajemen dan merupakan salah satu bentuk hasil pemecahan permasalahan dalam bidang Ekonomi guna melengkapi perolehan gelar jenjang studi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

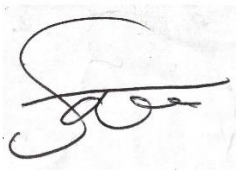
Proses penyusunan penelitian ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan yang dilimpahkan-Nya kepada penulis selama menulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Kedua orangtua penulis Risuul Saidi dan Enen Siti Halimah, kakak dan adik penulis yang telah dengan penuh keikhlasan dan kesabarannya, memberi dukungan materi maupun doa kepada penulis.
3. Teruntuk Sugeng Ndalu (Alfath, Doan, Mifta, Agil, Kamal, Vikar, dan Zaki) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sahabat yang terbaik.

4. Teruntuk teman-teman HOETAN yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sahabat yang terbaik.
5. Bapak Al-Hasin, Drs., MBA. selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih telah membimbing dan memberikan arahan dengan sabar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah mengajarkan ilmu yang tidak ternilai, hingga penulis menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia.
7. Kepada sahabat-sahabat Adina, Miftah, Ilham, Iqbal, Garin, Akbar, Alif, Tasia, yang telah memberikan dukungan dan semangat selama kuliah kepada penulis

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,



Abdurrahman Nur Said

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **1**
HALAMAN DEPAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.... Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2. Rumusan Masalah **6**
1.3. Tujuan Penelitian **6**
1.4. Manfaat Penelitian **7**
BAB II **7**
KAJIAN PUSTAKA **7**
2.1. Penelitian Terdahulu **7**
2.2. Landasan Teori **10**
2.2.1. Manajemen Operasional **11**
2.2.2. Standar Opersional Prosedure **11**
2.2.3. Jasa **14**
2.2.4. Kualitas Pelayanan **16**
2.3. Kerangka pemikiran **18**
2.4. Formulasi Penelitian **19**

BAB III **21**
METODE PENELITIAN **21**
3.1. Lokasi Penelitian **21**
3.2. Populasi dan Sampel **21**
3.3. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian **22**
3.3.1. Variabel Penelitian **22**
3.3.2. Definisi Operasional Variabel .....Error! Bookmark not defined.
3.3.3. Variabel Independen **27**
3.3.4. Variabel Dependen **29**
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data **30**
3.4.1. Data Primer **30**
3.4.2. Data Sekunder **30**
3.5. Metode Analisis Data **30**
3.5.1. Statistik Deskriptif **30**
3.5.2. Analisis Regresi Berganda **31**
3.5.3. Uji Instrumen **32**
3.5.4. Uji Asumsi Klasik **33**
3.5.5. Uji Hipotesis **34**
BAB IV **36**
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN **36**
4.1. Deskriptif Statistik .....Error! Bookmark not defined.
4.2. Uji Instrumen **36**
4.2.1. Uji Validitas **36**
4.2.2. Uji Reliabilitas **37**
4.3. Uji Asumsi Klasik **43**
4.3.1. Uji Normalitas **43**
4.3.2. Uji Multikolinearitas **44**
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas **45**
4.4. Analisis Regresi Berganda **46**
4.5. Pembahasan **53**
4.5.1. Pengaruh SOP Bagian Proses Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan **53**

4.5.2. Pengaruh SOP Bagian Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan 55

4.5.3. Pengaruh SOP Bagian Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan 56

4.5.4. Pengaruh SOP Bagian Pakaian dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan 57

BAB V 59

KESIMPULAN DAN SARAN 59

5.1. Kesimpulan 59

5.2. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA 62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Statistic Deskriptif 41
Tabel 4.2 Uji Validitas.....44
Table 4.3 Uji Realiabilitas.....45
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....46
Tabel 4.5 Uji Multikolineritas.....47
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....48
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....49
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi.....51
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F.....52
Tabel 4.10 Hasil Uji t Statistik.....53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER 67
LAMPIRAN 2: TABULASI DATA.....74
LAMPIRAN 3: UJI VALIDITAS……..84
LAMPIRAN 4: HASIL OLAH DATA……..89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran perdagangan di dalam perekonomian Indonesia sangat berpengaruh bagi pertumbuhan dan pembangunan dalam negeri. Indonesia perlu meningkatkan daya produknya, mengembangkan dan memperkuat industri yang berbasis nilai tambah. Indonesia sudah menjadi produsen yang dapat diandalkan mulai dari pertanian, kelautan dan perkebunan. Bahkan ekonomi yang berbasis kerakyatan (UMKM) sekarang ini sangat menjamur di seluruh penjuru Indonesia. Menurut Humphrey Wangke (2014), antara tahun 2011- 2013, investasi Indonesia banyak diarahkan di wilayah luar pulau Jawa dengan memberikan pengurangan ataupun penghilangan terkait pajak penghasilan secara sementara. Maka pusat pertumbuhan ekonomi di masa yang akan datang tidak hanya berfokus di Jawa saja tetapi juga di luar Jawa.

Adanya globalisasi membuat semuanya terasa lebih gampang untuk para pedangan meraup pangsa pasar yang luas. Didukung oleh adanya internet yang praktis, para penjual dimudahkan dapat memasarkan dagangannya dengan membagikan melalui *social media*. Jarak yang jauh tidak menjadi hambatan saat ini, dari semua penjuru Indonesia mampu membeli ataupun menjual barang kepada semua kalangan di mana pun mereka berada. Persaingan tidak hanya dalam bidang industri, tapi terjadi juga di berbagai bidang. Setiap perusahaan dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja usahanya. Mereka perlu mempunyai sistem untuk mengatur operasional perusahaan dengan baik dan benar. Perusahaan

yang belum memiliki sistem kerja dengan baik maka akan timbul berbagai kerugian dan masalah untuk dapat berkompetisi dengan perusahaan lain yang sejenis. Dari penjelasan di atas sudah jelas bahwa perdangan saat ini sangat membutuhkan jasa pengiriman untuk memfasilitasi para pedangan mengirimkan produknya sampai dengan tangan konsumen. Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut.

Saat ini sangat banyak ekspedisi atau jasa pengiriman barang yang menawarkan beberapa rangkaian pengiriman mulai dari harga, jangka waktu pengiriman yang singkat dan masih banyak lagi. Perusahaan ekspedisi saat ini sangat dibutuhkan dijaman serba digital karena semua kebutuhan dapat dilakukan melalui internet sehingga proses pengiriman barang harus menggunakan jasa ekspedisi. Akhir tahun 2019, J&T mengalami kenaikan pengguna jasa hingga 70% dibandingkan capaian tahun sebelumnya, info ini didapat dari www.sindonews.com diakses pada 22 Mei 2020. Salah satu ekspedisi yang penulis pilih adalah Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), yang sangat dikenal oleh para penikmat jual beli *online* untuk membantu mengirim produk atau barang. Diambil dari website resmi www.jne.co.id, JNE berdiri pada tanggal 26 november tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Visi dari JNE adalah menjadi perusahan rantai pasokan global terdepan di dunia, sedangkan misi JNE adalah

untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten. JNE bekerja sama dengan beberapa *marketplace* yang digandrungi oleh para masyarakat Indonesia, tak heran JNE menjadi salah satu ekspedisi pengiriman yang diminati oleh kalangan yang menggeluti dunia bisnis *online* atau penikmat *marketplace* atau *online* shop untuk menggunakan jasanya. Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Laksmi (2008) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memeroleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir. Karyawan yang bekerja berhubungan langsung oleh konsumen sangat berpengaruh bagi penilaian pelayanan dari JNE maka dari itu kebijakan SOP yang sudah ditentukan harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar pengguna jasa selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu para pengguna jasa juga akan bisa menilai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan secara pribadi, sehingga SOP sangat penting guna menunjang konsumen akan selalu memilih perusahaan tersebut untuk diandalkan. Standar Operasional Prosedur yang baik dan sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga dengan terciptanya Standar Operasional Prosedur yang baik, secara otomatis akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dari beberapa perusahaan jasa pengiriman yang kini sedang banyak diminati masyarakat salah satunya adalah JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). JNE merupakan perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia yang bergerak di jalur pengiriman dan logistik, yang memberikan layanan

pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia, berdiri sejak tahun 1990. Ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh JNE sendiri, meliputi SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang dan SOP bagian pakaian dan penampilan.

SOP bagian proses pengiriman barang berawal dari pelanggan yang mengantarkan paketnya ke agen atau *counter* JNE terdekat hingga tahap akhir seorang kurir mengantarkan paket ke alamat penerima. SOP bagian penyimpanan, di mana barang harus dipisahkan berdasarkan layanannya seperti ada layanan Regular, YES, OKE, *Trucking* dan lain sebagainya. Barang yang mudah retak ataupun rusak perlu dipisahkan di bagian khusus yang lebih aman. Kemudian, barang juga diletakkan di tempat yang aman, tidak boleh meletakan barang tanpa alas dan juga bersih. SOP bagian penerimaan, di mana setiap penerimaan itu harus dilakukan dengan menyertakan cash register atau dilakukan dengan membuat *form* serah terima barang. Setiap barang juga wajib diperiksa oleh karyawan *cash sales counter* dan petugas operasional *pickup*, di mana harus diperiksa kebenarannya seperti kecocokan kode destinasi dengan alamat, keamanan *packing*, berat barang dan lain sebagainya. SOP bagian pakaian dan penampilan juga perlu diperhatikan di mana terdapat syarat-syarat bagaimana staf atau petugas *sales counter* mengenakan seragam resmi JNE dengan baik dan benar sesuai peraturan yang ada.

Akan tetapi realitanya, ada beberapa agen JNE dalam melaksanakan SOP tersebut masih lalai atau tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan serta banyak agen dan kurirnya tidak mematuhi SOP. SOP pada proses pengiriman, masih ada beberapa pemesan yang mengeluhkan paketnya tidak sampai ke tujuan

dan bahkan paket dikirim hilang saat proses pengiriman. SOP pada bagian penyimpanan, beberapa karyawan masih kurang teliti dalam penempatan barang-barang yang pecah belah, bahkan barang tercampur-campur dan tidak disusun dengan rapi. SOP pada bagian penerimaan, akibat dari kelalaian karyawan tadi ada beberapa barang yang mengalami kerusakan, kondisi barang menjadi cacat, dan barang pecah karena tidak diberi pengamanan khusus pada barang tersebut. Bahkan SOP pada pakaian dan penampilan pun masih ada beberapa staf yang tidak mengenakan pakaian sesuai standar aturan yang berlaku. Selain itu, terdapat juga kekurangan dalam segi kualitas layanan pada perusahaan JNE dan rendahnya sikap respon dari pihak JNE sendiri seperti seringkali perusahaan mengabaikan ketika barang yang akan dikirim tidak sampai tujuan bahkan ada yang rusak dan hilang.

Menurut Ayu Siami (2016) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Peristiwa sekarang yang bisa kita lihat di Yogyakarta adalah kebanyakan dari *agency* kurir pengiriman barang khususnya JNE yang belum sempurna melakukan standar operasional prosedur. Kemudian, slogan pasti pas juga kadang hanya melihat pada formalitas dan uang saja, menyebabkan seseorang yang setiap kali mengirim barang menggunakan JNE dengan harga ongkos kirim Rp20.000,- di setiap *outlet* di Magelang pasti berbeda di setiap cabang lainnya. Pertanda ini memunculkan pemikiran pada masyarakat bahwa oknum pada beberapa agensi pengiriman barang di Magelang menjalankan tindakan kecurangan serta tidak sesuai penggunaan SOP yang berlaku di Agensi itu. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul

penelitian **"Pengaruh Prosedur Operasi Standar terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)"**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah SOP bagian proses pengiriman barang berpengaruh terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE?
2. Apakah SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE?
3. Apakah SOP bagian penerimaan barang berpengaruh terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE?
4. Apakah SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian proses pengiriman barang terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE.
2. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian penyimpanan barang terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE.
3. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian penerimaan barang terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE.

4. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

2) Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan mempraktikan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh selama kuliah terutama yang berhubungan dengan manajemen operasional di mana mengenai kualitas pelayanan.

3) Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Muhammad Luthfi, Lenny Brida dan Titik Purwinanti (2016), yang berjudul *"Analisis Implementasi Standar Operational Procedure (sop) dalam menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi kasus pada Bank Tabungan Negara cabang Depok).* Penelitian ini dilakukan bertujuan melihat bagaimana penerapan SOP di suatu perusahaan, penelitian ini adalah *Teller* BTN, dengan mengidentifikasi dan menganalisis penerapan SOP layanan *teller* BTN Cabang Depok, pada penelitian ini juga menganalisis kualitas layanan pada *teller* BTN cabang Depok. Akhir dari penelitian tersebut, aplikasi dan implementasi SOP layanan *teller* BTN cabang Depok memperlihatkan, *teller* telah menerapkannya dengan sangat baik. Penilaian tertentu yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu komunikasi, waktu, fungsi dan fleksibilitas. Kualitas layanan *teller* BTN pada Cabang Depok melakuan pengamatan ke 30 nasabah dan mendapatkan hasil yaitu Bukti fisik sebanyak 78,67%, keandalan sebanyak 91,33%, ketanggapan sebanyak 92,5%, jaminan sebanyak 81,67% dan empati sebanyak 97,5% dengan hasil yaitu 88,334%. Jadi, kualitas layanan yang dilakukan oleh *teller* BTN cabang Depok dinilai relatif baik menurut lima dimensi kualitas. BTN cabang Depok ini bisa menjawab ekspektasi, kebutuhan dan memenuhi kesenangan nasabahnya. Melakukan observasi kepada 3 orang *teller* dan 21 transaksi terkait penerapan SOP layanan *teller* BTN cabang Depok mendapatkan hasil 96,15% yang berakibat langsung kepada 4 dimensi Kualitas Layanan, yaitu *Reliable* (91,33%), *Responsiveness* (92,5%), *Assurance* (81,67%), dan *Empathy* (97,5%). Harapan akan layanan dan kebutuhan yang diterima dengan baik oleh nasabah memengaruhi komunikasi, waktu, dan

fleksibilitas *teller* dalam menjalankan SOP layanan, oleh sebab itu dapat menyebabkan kepuasan nasabah dan kualitas layanan yang baik.

Dalam penelitian Ayu Siami Suistiani (2016) yang berjudul *"Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan".* Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada administrasi kependudukan dengan harapan dapat meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data Kualitatif dengan urutan pertama pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik yang dilakukan peneliti untuk pengumpulkan data yaitu dengan wawancara kepada beberapa masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan atau terlibat langsung dalam hal pelayanan di Kecamatan Sambutan sehingga peneliti mendapatkan data yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah SOP yang ada pada Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sambutan tidak berjalan efektif, masih banyak yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi seperti efisiensi dan efektifitas waktu yang masih belum memenuhi harapan masyarakat.

Dalam penelitian Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016) yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung"*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, penelitian ini dilakukan di JNE Cabang Bandung. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif dan kausal dengan Metode Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan jasa

pengiriman JNE Cabang Bandung dengan jumlah 350 pelanggan. Hasil dari penelitian ini persepsi dari pelanggan mengenai keandalan sebesar 83,2% hasil tersebut menunjukkan bahwa JNE Cabang Bandung dapat menepati janji, menunjukkan perhatian kepada pelanggannya dan melayani pelanggan dengan benar dan tepat. Berdasarkan persepsi pelanggan mengenai jaminan sebesar 85% hasil ini menunjukkan pelanggan setuju bahwa JNE cabang Bandung memiliki kepercayaan pelanggan, barang sampai tujuan, pegawai yang ramah dan dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di JNE Cabang Bandung masuk kategori baik karena mendapatkan kesan yang positif dan baik dari para pelanggannya.

Dalam penelitian Patricia Giselle et.,al (2008) yang berjudul *"Standard operating procedure: use in nursing care in hospital services".* Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan serta memverifikasi keberadaan dan penggunaan Standard Operating Procedures (SOP) oleh tim perawat. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan dilakukan di tiga rumah sakit di Barat Laut São Paulo, Brasil. Kesimpulan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa 56,7% menggunakan SOP hanya jika mereka ragu; 54,02% dari teknisi dan pembantu keperawatan dan 62,86% perawat tidak percaya bahwa prosedur telah dipatuhi. Temuan ini menunjukkan kebutuhan untuk melanjutkan pelatihan tentang penggunaan SOP dan kepatuhan oleh semua profesional, dengan tujuan untuk meningkatkan asuhan keperawatan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen Operasional

Serangkaian kegiatan yang membuahkan hasil dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi *output* (Heizer, Jay & Render, 2008). Menurut Tampubolon (2004) juga memaparkan jika manajemen operasional diartikan sebagai manajemen proses konvensi dengan bantuan fasilitas seperti: tanah, tenaga kerja, modal, dan manajemen masukan (*input*) yang diubah menjadi keluaran yang diinginkan berupa barang atau jasa. Menurut Handoko (2001), sejumlah bisnis pada pengelolaan secara maksimal tentang penggunaan sumber daya atau faktor-faktor produksi, seperti: energi kerja atau sumber daya manusia, mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya, pada proses perubahan bahan mentah dan tenaga kerja menjadi beberapa produk dan jasa disebut manajemen operasional.

2.2.2. Standar Operasional Prosedur

Menurut Tathagati dalam Muhammad Luthfi dkk (2016), *Standard Operating Procedure* atau SOP bisa diartikan sebagai arsip yang menjelaskan kegiatan operasional yang dilakukan tiap hari, dengan orientasi pekerjaan dilakukan dengan benar, tepat, dan konsisten, untuk membuahkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan.

Menurut Hartatik dan Indah Puji (2014), satu set perintah tertulis yang dipakai untuk aktivitas yang berulang kali dipakai oleh sebuah organisasi disebut dengan *Standard Operating Procedure*. Peningkatan dan pelaksanaan SOP adalah bagian integral dari suatu program kualitas yang berjalan dengan baik, karena

mempersiapkan individu dengan berita atau pengetahuan untuk menjalankan pekerjaan secara benar dan memfasilitasi konsistensi pada kualitas produk ataupun *output*.

Tujuan SOP menurut Hartatik dan Indah Puji (2014) sebagai berikut:

1. Menjaga konsistensi penampilan kinerja dalam melaksanakan suatu tugas.

2. Sebagai acuan dalam agenda kegiatan tertentu untuk sesama pekerja maupun supervisor.

3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

4. Merupakan parameter dalam penilaian mutu pelayanan.

5. Lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

6. Menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas.

7. Sebagai dokumen yang akan mengungkapkan dan menilai aplikasi proses kerja apabila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, akibat dari itu sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.

8. Sebagai dokumen yang digunakan sebagai pelatihan.

9. Sebagai dokumen sejarah apabila sudah di buat revisi SOP yang baru.

Terdapat pula kegunaan SOP menurut (Indah Puji, 2014) sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas tim/unit kerja.

2. Sebagai dasar hukum jika terjadi pelanggaran.

3. Mengetahui dengan kentara hambatan dan ringan dilacak.

4. Membimbing petugas/pegawai agar sama-sama disiplin dalam bekerja.

5. Sebagai panduan pada pelaksanakan pekerjaan rutin.

Berdasarkan (Basuki, 2016), terdapat manfaat SOP, yaitu:

1. Dasar hukum (Legalitas) pelaksanaan kegiatan

2. Petunjuk pelaksanaan kegiatan.

3. Memastikan kualitas layanan

4. Melindungi pelaksana dan penerima layanan

5. Memberikan rasa aman, nyaman bagi penerima layanan.

6. Meningkatkan kompetensi dan kapabilitas sdm

7. Mendukung program pendidikan dan latihan sdm

8. Penilaian (alat ukur keberhasilan) kinerja

9. Rekonstruksi kasus

10. Menghindari deviasi (penyimpangan) prosedur

11. Meningkatkan daya saing

Pedoman kesuksesan mendapatkan pelayanan yang bagus adalah dengan melakukan Standar Operasional Prosedur yang cocok sesuai dengan yang telah disahkan. Menurut Tathagati (2014), Standar Operasional

Prosedur adalah dokumen yang menjelaskan kegiatan operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten guna untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Santoso (2014), secara khusus menerangkan bahwa SOP dapat dikatakan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas berdasarkan dengan regulasi perusahaan. Di dalam SOP sendiri, terdapat 7 hal pokok menurut Santoso (2014:10) di antaranya adalah efisiensi, konsistensi, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa SOP adalah sekumpulan perintah tertulis yang dibuat sesuai dengan regulasi kebijakan dari suatu perusahaan, untuk menjelaskan langkah-langkah dengan detail dari satu aktivitas pekerjaan yang dilaksanakan secara rutin di dalam perusahaan tersebut.

2.2.3. Jasa

Menurut Rangkuti (2006) Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa memengaruhi hasil jasa tersebut. Jasa atau pelayanan juga merupakan aktivitas, proses, dan interaksi, dan merupakan perubahan pada kondisi orang atau sesuatu pada kepemilikan pelanggan (Edvardsson et al., 2005).

1. Karakteristik jasa

Menurut Tjiptono (2005) ada 5 karakteristik utama jasa bagi pembeli pertamanya. Kelima karakteristik itu di antaranya yaitu:

a. Intangibility

Lain dengan penggunaan barang, bila barang adalah suatu objek, indera atau benda, maka jasa merupakan kegiatan, tindakan, pengetahuan, proses, kinerja atau usaha. Hal itu tadi yang mengakibatkan jasa tak bisa diamati, dicicipi, dicium, ditangkap, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. Inseparability

Barang umunya diproses, lalu dijual, kemudian dikonsumsi. Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, lalu diproduksi dan dikonsumsi saat waktu dan tempatnya sama.

c. Variability/heterogeneity/inconsistency

Jasa bersifat sangat variabel lantaran *non-standardized output*, ialah banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut di produksi.

d. *Perishability*, yaitu jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

e. Lack of ownership

Sistem penyampaian jasa atau pelayanan (Dorothea Wahyu, 2014) pelayanan di ruang depan (*front room*): Pelayanan baris depan yang diketahui menjadi termin depan (*front stage)* adalah bagian dari cara penyampaian yang terlihat dan bertemu langsung dengan pelanggan. Pada baris depan ini pelanggan langsung berinteraksi kepada penyedia jasa dan berhubungan dengan fasilitas dan proses. Pelayanan di baris atau bagian belakang (*back room*): menurut Sesser et al dalam Dorothea (2004), mengistilahkan proses dalam kegiatan operasional perusahaan jasa, yaitu:

- Kegiatan proyek, contohnya konsultan manajemen, perjamuan makan
- Kegiatan *jobbing*, contohnya program pengembangan komputer, desain dan pemasangan sistem komputer
- Kegiatan *batch,* contohnya kantor komputer
- Kegiatan *line*, contohnya penyiapan makanan di *fast food restaurant*
- Kegiatan *continuous process*, tidak digunakan dalam operasi jasa

2.2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Budhiartha (2019) Kualitas merupakan suatu hal penting dalam persaingan bisnis barang dan jasa juga sebagai fungsi bisnis yang mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang tidak terpenuhi, menentukan target pasar organisasi agar dapat memutuskan produk, pelayanan, dan program yang tepat untuk melayani pelanggan dengan cara yang terbaik.

Elemen kualitas menurut Budhiarta (2019) adalah:

a. Kualitas mencakup memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

b. Kualitas merupakan kondisi yang selalu bisa berubah.

c. Kualitas bisa ditingkatkan.

Menurut Irawan (2002) dalam bukunya, ada 5 dimensi kualitas:

1. *Tangible* / Bukti langsung

   Aspek ini menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan karena pelanggan akan menggunakan penglihatannya dan perasaan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan memengaruhi persepsi pelanggan menjadi baik, *tangible* juga dapat memengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik maka harapan responden menjadi lebih tinggi. Oleh karena penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa aspek *tangible* yang paling tepat, yaitu memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability* / Keandalan

   Reliability merupakan dimensi yang mengukur kehandalan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini paling sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

3. *Responsiveness* / Ketanggapan

   Responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan

terhadap dimensi ini adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya, oleh karena itu faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan dapat memengaruhi penilaian pelanggan.

4. *Assurance* / jaminan

   Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Hasil riset terdapat 4 aspek dalam dimensi ini, yaitu: keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

5. *Empathy* / empati

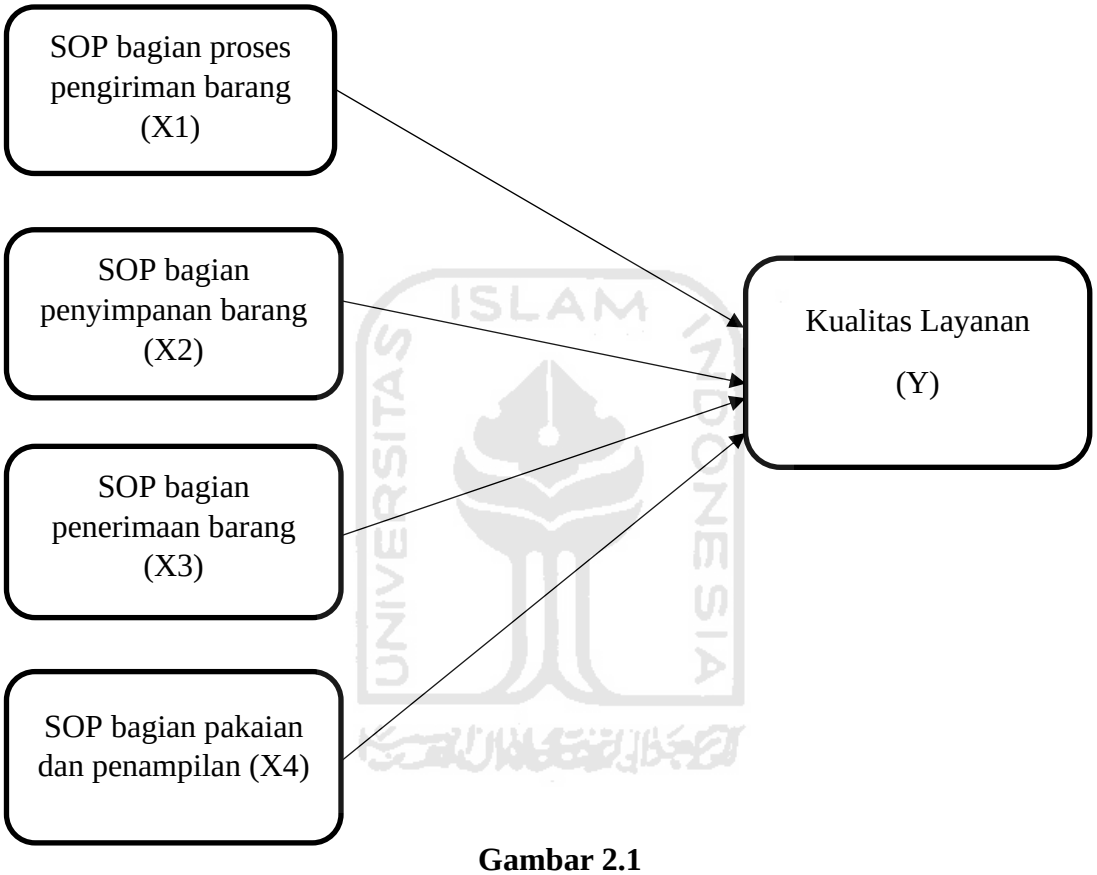
   Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan suatu pelayanan positif yang tidak disangka – sangka oleh pelanggan yang diberikan perusahaan seperti perhatian dan kepekaan terhadap pelanggannya.

Menurut Gronroos dalam Riris Retno Wulan dan Mochammad Mustam (2017) 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 yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

2.3. Kerangka pemikiran

Penelitian ini menguji tentang pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan jasa ekspedisi pengiriman barang JNE di Magelang.

Berdasarkan gambaran tersebut, hubungan antar variabel dependen dan independen ditunjukan pada kerangka konseptual sebagai berikut.



Gambar 2.1

2.4. Formulasi Penelitian

Menurut A.S Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan menjadi aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang menggunakan landasan eksklusif di mana taraf pemuasannya hanya bisa dirasakan oleh orang yang melayani atau

dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pada pemenuhan harapan pengguna. Pada dasarnya pelayanan merupakan serangkaian aktivitas, karenanya proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan mencakup semua kehidupan organisasi pada masyarakat. Menurut Tambunan (2008) SOP merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif konsisten standard dan sistematis.

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang diambil oleh peneliti ialah sebagai berikut:

H1: SOP bagian proses pengiriman barang (X1), berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y)

H2: SOP bagian penyimpanan barang (X2), berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y)

H3: SOP bagian penerimaan barang (X3), berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y)

H4: SOP bagian pakaian dan penampilan (X4), berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan responden yaitu para pengguna jasa pelayanan ekspedisi JNE Jalan Pemuda No.5B, Tinggalarum, Tamanagung, Kec. Muntilan, Magelang, Jawa Tengah. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan atau para pengguna jasa pelayanan JNE.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa JNE Jalan Pemuda No.5B, Tinggalarum, Tamanagung, Kec. Muntilan, Magelang, Jawa Tengah. Sedangkan, sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna jasa JNE di Magelang. Jumlah sampel yaitu ditetapkan mengacu pada rumus Slovin dengan taraf kesalahan yang ditoleransi sebesar 5%.Yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- N = Ukuran Populasi
- n = Ukuran sampel

- e = *Margin of error*, yaitu persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diterima sebesar 5%.

Di ketahui dalam satu hari rata-rata pelanggan atau pengguna jasa JNE di Kota Magelang sebanyak 100 hingga 150 pengguna, berdasarkan rumus yang telah diuraikan tersebut dapat dihitung:

$$n = \frac{100}{1+15(0,05)^2} = 96$$

Jumlah sampel tersebut dibulatkan menjadi 100, Maka ditetapkan sampel yang diambil dari konsumen atau pelanggan sebanyak 100 orang.

3.3. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.3.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu SOP bagian proses pengiriman barang (X1), SOP bagian penyimpanan barang (X2), SOP bagian penerimaan barang (X3), SOP bagian pakaian dan penampilan (X4).
b. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (Y).

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel itu sendiri, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas

dan variabel terikat. Arti dari operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya.

Variabel penelitian adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari yang memiliki nilai yang bervariasi. Variabel juga sebuah lambang atau nilai yang padanya kita letakkan sembarang nilai atau bilangan, (Kerlinger, 2006). Variabel merupakan besaran yang bisa berubah dan berpengaruh terhadap suatu peristiwa maupun hasil penelitian. Adanya variabel juga turut mempermudah dalam menganalisis suatu permasalahan. Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel, pertama variabel independen yang kedua variabel dependen. Variabel independen ialah fungsi atau unsur yang memengaruhi variabel lain. Variabel independen di penelitian ini yaitu Standar Operational Prosedur (X). Kemudian variabel dependen dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan (Y).

Tabel 3.1

Variabel Penelitian	Konsep	Indikator
SOP bagian proses pengiriman barang (Variabel X1)	Suatu kegiatan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang atau ruang penyimpanan yang disesuaikan dengan dokumen	- Pengiriman barang cepat dan tepat waktu - Menciptakan rasa aman dalam pengiriman barang

	pemesanan, pengiriman, dan sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.	- Informasi proses pengiriman barang secara jelas - Kurir telah mengirimkan barang ke alamat penerima sudah tepat atau sesuai - Layanan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE sudah sesuai dengan permintaan *customer*
SOP bagian penyimpanan barang (Variabel X2)	Suatu kegiatan menempatkan barang di gudang atau ruang penyimpanan untuk disimpan atau dipersiapkan untuk proses selanjutnya.	- Keamanan dan kebersihan ruang - Tata cahaya, warna, suhu ruang dan kerapian letak barang - Tempat harus memadai dan kelengkapan fasilitas - Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah

		sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang - Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang yang disimpan secara rutin berkala
SOP bagian penerimaan barang (Variabel X3)	Suatu kegiatan penerimaan barang untuk memastikan bahwa barang telah diterima atau dikirim sesuai dengan purchasing order.	- Ketepatan waktu dalam penerimaan barang - Menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan - Keramahan dalam melayani pengguna layanan - Kondisi barang yang diterima pemesan baik dan sesuai - Melakukan serah terima secara bertahap sesuai skala yang diutamakan, seperti menggunakan

		barang HVS, dan barang dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil
SOP bagian pakaian dan penampilan (Variabel X4)	Suatu penampilan diri seseorang, organisasi atau perusahaan yang sesuai dengan standar yang berlaku baik di lingkungan pribadi (rumah tangga), masyarakat maupun kerja (perusahaan).	- Petugas cash sales *counter* mengenakan seragam resmi JNE serta berpakaian bersih dan rapi - Mengenakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya - Memakai pin senyum layanan sepenuh hati pada dada sebelah kanan - Mengenakan ikat pinggang warna yang gelap dan celana bahan warna hitam

		- Mengenakan sepatu pantovel berwarna hitam. cokelat gelap
Kualitas Layanan (Variabel Y)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2010).	- Implementasi SOP bagian pengiriman barang sudah baik - Implementasi SOP bagian penyimpanan barang sudah baik - Implementasi SOP bagian penerimaan barang sudah baik - Implementasi SOP bagian pakaian dan penampilan sudah baik

3.3.2. Variabel Independen

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Tjipto Atmoko, 2011).

Hartatik dan Indah Puji (2014) SOP adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi. Variabel independen merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif maupun negatif terhadap variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah SOP Standar Operasional Prosedur yang didasari oleh kualitas jasa dimana kualitas jasa ini didukung oleh 5 dimensi. Menurut Irawan (2002) dalam bukunya, ada 5 dimensi kualitas pelayanan:

1. *Tangible* / Bukti langsung

   Aspek ini menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan karena pelanggan akan menggunakan penglihatannya dan perasaan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2. *Reliability* / Keandalan

   Reliability merupakan dimensi yang mengukur keahlian suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

3. *Responsiveness* / Ketanggapan

   Responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

4. *Assurance* / jaminan

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Hasil riset terdapat 4 aspek dalam dimensi ini, yaitu: keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

5. *Empathy* / empati

Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan suatu pelayanan positif yang tidak disangka – sangka oleh pelanggan yang diberikan perusahaan seperti perhatian dan kepekaan terhadap pelanggannya.

3.3.3. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Variabel kualitas pelayanan dalam hal ini dapat dilihat atau dicerminkan dari Keefektifan, Konsisten, Sistematis (Berurutan), dan Pengetahuan Prosedur.

Penilaiannya menggunakan skala *Likert* yang disempurnakan oleh Rensis *Likert* yaitu 5,4,3,2,1. Pengukuran intensitas dalam tiap jawaban pertanyaan yang dinilai dengan angka sebagai berikut:

a. Skor 5: untuk jawaban sangat setuju (SS)
b. Skor 4: untuk jawaban setuju (S)
c. Skor 3: untuk jawaban netral (N)
d. Skor 2: untuk jawaban tidak setuju (TS)

e. Skor 1: untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan teknik pengumpulan data yang diperoleh dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu:

3.4.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung. Data primer dalam penelitian ini berupa rekapitulasi data dari kuesioner yang disebarkan pada saat penelitian. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang dimulai dari 1-5, yaitu mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber data yang telah ada sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari literalur-literatur dan buku-buku yang mendukung penelitian ini.

3.5.Metode Analisis Data

3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi atau gambaran suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi (*standard deviation*), maksimum dan minimum (Ghozali, 2013). Metode analisis yang bersifat memperlihatkan keterangan dan penjelasan dari koefisien yang didapat digunakan sebagai panutan untuk menjelaskan saran. Analisis deskriptif dimanfaatkan untuk

memperoleh gambaran tentang responden pada penelitian ini, terutama variabel penelitian yang digunakan.

3.5.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang dimanfaatkan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2017:275), analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau bahkan lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Maksud 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 juga dinyatakan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan. Berikut persamaan model regresi linear berganda:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + e$$

Keterangan:

Y= Kualitas layanan

a = Koefisien regresi

X1= SOP bagian proses pengiriman barang

X2= SOP bagian penyimpanan barang

X3= SOP bagian penerimaan barang

X4= SOP bagian pakaian dan penampilan

e= Variabel pengganggu (error)

3.5.3. Uji Instrumen

3.5.3.1. Uji Validitas

Uji validitas ialah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut itu artinya kuesioner dikatakan valid, (Ghozali, 2016).

Peneliti memperhitungkan validitas menggunakan korelasi, menghitung hubungan antara skor masing-masing poin pertanyaan menggunakan total skor yang disebut *bivariate pearson* (*Product Moment Pearson*). Uji validitas yang menghasilkan signifikan < 0,05 atau 5% dapat dikatakan valid.

Hasil *Pearson Correlation* ≥ sig. 0,05 = tidak valid

Hasil *Pearson Correlation* < sig. 0,05 = valid

Hasil validitas bisa ditinjau dari hasil *Alpha Cronbach* dalam kolom *Corrected Item – Total Correlation*, samakan nilai *Corrected Item – Total Correlation* menggunakan *output Pearson Correlations*, bila *Pearson Correlations* < sig. 0,05 dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indeks tersebut dapat dijelaskan valid (Rahmawati, dkk 2015). Pengujian validitas instrument akan diolah menggunakan *software* IBM SPSS 23.

3.5.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator menurut variabel atau konstruk. Penelitian ini dilakukan menggunakan cara *one shot* yang artinya pengukuran sekali saja. Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Menggunakan alat bantu komputer program SPSS 23 yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* >0,60 (Sekaran, 2006).

3.5.4. Uji Asumsi Klasik

3.5.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah ketika dalam model regresi, terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Salah satu cara untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak maka dapat menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov, data tersebut dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05 (Basuki dan Prawoto, 2016).

3.5.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel

independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat nilai VIF ataupun tolerance yaitu:

a. Nilai Tolerance > 0,10 = tidak terjadi multikolinearitas.

b. Nilai Tolerance < 0,10 = terjadi multikolinearitas. Jika tidak terjadi multikolinearitas antar variabel maka uji analysis path dapat dilanjutkan.

3.5.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011). Terdapat beberapa cara untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam regresi, salah satunya uji Glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik memengaruhi variabel dependen, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%, maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Digunakan agar dapat memahami pengaruh variabel independen secara serentak ke variabel dependen. Langkah-langkah:

a. Rumusan hipotesis :

   Ho: b1 = b2 = 0 (Tidak terdapat impak yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan).

Ha : b1 ≠ b2 ≠ 0 (Ada impak yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan).

b. Menentukan kriteria pengujian

Dengan *level of significant* (α) 5 % dan df pembilang k-1 dan penyebut n-k, di mana k merupakan jumlah variabel independen.

- Bila **probabilitas F-statistik** < *Level of Significant* = 0,05, maka Ho ditolak, maknanya secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

-Bila **probabilitas F-statistik** > *Level of Significant* = 0,05, maka Ho diterima, maknanya secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.5.5.2. Uji signifikan t (Uji T)

Untuk melihat impak tiap variabel independen (X1, X2, dan X3...) atas variabel dependen (Y) secara individual (parsial) memakai anggapan variabel yang lain konstan atau tetap (Gujarati, 2009). Penelitian ini memakai uji satu sisi kanan dengan kategori signifikan *(level of significant)* α 5% dan wilayah penolakannya berada di sisi kanan kurva yang luasnya α. Bila **probabilitas t-statistik** > 0,05, maka Ho diterima, maknanya tidak ada impak secara signifikan antara variabel independen kepada variabel dependen. Bila **probabilitas t-statistik** ≤ 0,05, maka Ho ditolak, yaitu terdapat dampak secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen

4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas dimanfaatkan untuk meninjau valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Peneliti menilai validitas pada penelitian ini memakai *bivariate pearson* (Product Moment Pearson) yaitu korelasi, menghitung hubungan antara skor tiap point pertanyaan dengan *output* skor. Uji validitas bisa disimpulkan valid bila signifikan < 0,05 atau 5%. uji validitas ini memanfaatkan aplikasi SPSS *Statistic* 21. Berikut merupakan hasil uji validitas :

Tabel 4.1 Uji Validitas

Variabel	Item	Sig.	Batas	Keterangan
SOP bagian proses pengiriman barang (X1)	X1.1	0,000	0,05	Valid
	X1.2	0,000	0,05	Valid
	X1.3	0,000	0,05	Valid
	X1.4	0,000	0,05	Valid
	X1.5	0,000	0,05	Valid
SOP bagian penyimpanan barang (X2)	X2.1	0,000	0,05	Valid
	X2.2	0,000	0,05	Valid

	X2.3	0,000	0,05	Valid
	X2.4	0,000	0,05	Valid
	X2.5	0,000	0,05	Valid
SOP bagian penerimaan barang (X3)	X3.1	0,000	0,05	Valid
	X3.2	0,000	0,05	Valid
	X3.3	0,000	0,05	Valid
	X3.4	0,000	0,05	Valid
	X3.5	0,000	0,05	Valid
SOP bagian pakaian dan penampilan (X4)	X4.1	0,000	0,05	Valid
	X4.2	0,000	0,05	Valid
	X4.3	0,000	0,05	Valid
	X4.4	0,000	0,05	Valid
	X4.5	0,000	0,05	Valid
Keunggulan Bersaing (Y)	Y1	0,000	0,05	Valid
	Y2	0,000	0,05	Valid
	Y3	0,000	0,05	Valid
	Y4	0,000	0,05	Valid

(Sumber: data diolah 2020)

Dengan merujuk pada tabel 4.1, dapat dijelaskan besarnya koefisien korelasi dari semua butir pertanyaan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi semua butir pertanyaan mempunyai signifikansi pearson correlation lebih kecil dari 0,05. Jadi dapat diartikan bahwa pertanyaan bisa dimanfaatkan untuk instrumen penelitian yang akan datang.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk memastikan alat pengukur dapat dibenarkan. Penelitian ini reliabilitas dimanfaatkan guna mengerti apakah kuesioner yang disebarkan kepada responden meliputi syarat *reliable*. Kuesioner dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach*

alpha lebih besar dari 0,6 atau 60%. Uji reliabilitas ini memakai aplikasi SPSS *Statistic* 21. Berikut adalah hasil uji reliabilitas :

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
SOP bagian proses pengiriman barang (X1)	0,748	Reliabel
SOP bagian penyimpanan barang (X2)	0,791	Reliabel
SOP bagian penerimaan barang (X3)	0,713	Reliabel
SOP bagian pakaian dan penampilan (X4)	0,727	Reliabel
Keunggulan Bersaing (Y)	0,729	Reliabel

(Sumber: data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.2 bisa diartikan semua variabel pada penelitian ini bisa dinyatakan reliabel karena koefisien Cronbach alpha lebih besar dari 0,6. Jadi bisa dikatakan bahwa point-point pertanyaan bisa dimanfaatkan untuk instrumen penelitian ke depannya.

4.2. Deskriptif Responden

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	63	63.0	63.0	63.0
	perempuan	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Table 4.4 Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang dari 20 tahun	6	6.0	6.0	6.0
	20 - 25 tahun	62	62.0	62.0	68.0
	26 - 30 tahun	20	20.0	20.0	88.0
	lebih dari 30 tahun	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Table 4.5 Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar	4	4.0	4.0	4.0
	mahasiswa	51	51.0	51.0	55.0
	wirausaha	18	18.0	18.0	73.0
	pegawai swasta	9	9.0	9.0	82.0
	PNS	10	10.0	10.0	92.0
	Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Table 4.6 Pendapatan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	< Rp. 1.000.000	3	3.0	3.0	3.0
	Rp. 1.000.000 - 2.000.000	24	24.0	24.0	27.0
	Rp. 2.001.000 - 3.000.000	24	24.0	24.0	51.0
	Rp. 3.001.000 - 4.000.000	1	1.0	1.0	52.0
	Rp. 4001.000 - 5.000.000	20	20.0	20.0	72.0
	> Rp. 5.000.000	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4.3. Deskriptif Statistik

Analisis statistik digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel-variabel penelitian secara statistik. Penelitian ini menggunakan nilai maksimum, nilai minimum, rata-rata dan standar deviasi untuk menggambarkan analisis deskriptif setiap variabel. Analisis deskriptif ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 21.

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SOP bagian proses pengiriman barang	100	2.40 (kurang baik)	5.00 (sangat baik)	3.9100 (baik)	.62498
SOP bagian penyimpanan barang	100	2.40 (kurang baik)	5.00 (sangat baik)	3.8220 (baik)	.57341
SOP bagian penerimaan barang	100	2.20 (kurang baik)	5.00 (sangat baik)	4.0140 (baik)	.57014

SOP bagian pakaian dan penampilan	100	2.60 (kurang baik)	5.00 (sangat baik)	4.0600 (baik)	.49031
Kualitas Layanan	100	2.75 (kurang baik)	5.00 (sangat baik)	4.1275 (baik)	.49555
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel

1. SOP bagian proses pengiriman barang nilai minimum sebesar 2,40 dan nilai maksimum sebesar 5,00 yang berarti bahwa penilaian terendah atas SOP bagian proses pengiriman barang sebesar 2,40 dan tertinggi sebesar 5,00. Nilai rata-rata sebesar 3,9100 yang berarti dari semua responden yang memberikan jawaban atas SOP bagian proses pengiriman barang, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3,9100. Standar deviasi sebesar 0,62498 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel SOP bagian proses pengiriman barang adalah sebesar 0,62498 dari 100 responden.
2. SOP bagian penyimpanan barang nilai minimum sebesar 2,40 dan nilai maksimum sebesar 5,00 yang berarti bahwa penilaian terendah atas Inovasi Radikal sebesar 2,40 dan tertinggi sebesar 5,00. Nilai rata-rata sebesar 3,8220 yang berarti dari semua responden yang memberikan jawaban atas SOP bagian penyimpanan barang, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3,8220. Standar deviasi sebesar 0,57341 memiliki arti

bahwa ukuran penyebaran data dari variabel SOP bagian penyimpanan barang adalah sebesar 0,57341 dari 100 responden.

3. SOP bagian penerimaan barang nilai minimum sebesar 2,20 dan nilai maksimum sebesar 5,00 yang berarti bahwa penilaian terendah atas SOP bagian penerimaan barang sebesar 2,20 dan tertinggi sebesar 5,00. Nilai rata-rata sebesar 4,0140 yang berarti dari semua responden yang memberikan jawaban atas SOP bagian penerimaan barang, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,0140. Standar deviasi sebesar 0,57014 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel SOP bagian penerimaan barang adalah sebesar 0,57014 dari 100 responden.
4. SOP bagian pakaian dan penampilan nilai paling kecil sebanyak 2,60 dan nilai paling besar sebanyak 5,00 yang berarti bahwa evaluasi terkecil atas SOP bagian pakaian dan penampilan sebesar 2,60 dan tertinggi sebesar 5,00. Nilai rata-rata sebesar 4,0600 yang berarti dari semua responden yang memberikan jawaban atas SOP bagian pakaian dan penampilan, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,0600. Standar deviasi sebesar 0,49031 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel SOP bagian pakaian dan penampilan adalah sebesar 0,49031 dari 100 responden.
5. Kualitas layanan nilai minim sebesar 2,75 dan nilai paling banyak sebesar 5,00 yang artinya penilaian terkecil atas kualitas layanan

sebanyak 2,75 dan terbanyak sebesar 5,00. Nilai rata-rata sebesar 4,1275 yang ialah dari seluruh responden yang menjawab kualitas layanan, rata-rata responden menyampaikan penilaian sebesar 4,1275. Standar deviasi sebanyak 0,49555 mempunyai makna bahwa ukuran penyebaran data variabel Kualitas layanan adalah sebanyak 0,49555 dari 100 responden.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengevaluasi model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki penempatan normal atau tidak. Model analisis regresi yang bagus seyogyanya mempunyai alokasi normal atau mendekati normal. Alokasi data normal, jika nilai probability > 0,05. Dalam penelitian ini, uji normalitas ini memakai SPSS *Statistic* 21. Berikut merupakan *output* berdasarkan uji normalitas :

Tabel 4.4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30367404
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.684
Asymp. Sig. (2-tailed)		.738

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
(Sumber: data diolah 2020)

Berpedoman *output* uji normalitas dalam tabel 4.4, bisa dikatakan jika model regresi ini terdistribusi normal, lantaran nilai probabilitas yang didapatkan yaitu 0,738 lebih banyak dari 0,05. Jadi model regresi ini layak diteruskan pada analisis selanjutnya.

4.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk mengevaluasi pada model regresi didapati adanya hubungan antar variabel bebas. Model regresi yang baik seyogyanya tidak ada hubungan antar variabel bebas. Guna memastikan multikolinearitas diperlukan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data penelitian dinyatakan bebas multikolinearitas apabila VIF <10. Uji multikolinearitas variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistik* 21.

Tabel 4.5
Uji Multikolineritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistik	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	SOP bagian proses pengiriman barang	.744	1.344
	SOP bagian penyimpanan barang	.951	1.052
	SOP bagian penerimaan barang	.820	1.220
	SOP bagian pakaian dan penampilan	.838	1.193

(Sumber: data diolah 2020)

Berpedoman pada *output* uji multikolinearitas pada tabel 4.5, dapat dilihat bahwa *tolerance* dan VIF pada berada pada > 0,10 dan < 10. Maka dari itu bisa dikatakan jika persamaan model regresi tidak membawa masalah multikolinearitas yang maknanya tidak ada korelasi di antara variabel bebas jadi layak diimplementasikan untuk analisis lebih lanjut karena nilai tolerance berada di bawah 1 dan nilai VIF jauh di bawah angka 10.

4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengerti model regresi terjadi ketidak sinkron varian berdasar residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Bila varian berdasarkan residu pemantauan ke pemantauan lain berbeda maknanya ada tanda-tanda heteroskedastisitas pada model regresi tersebut. Metode yang dipakai menggunakan uji gletser, uji glejser merupakan meregresikan antara variabel bebas dan variabel *residual absolute*, apabila nilai p>0,05 maka variabel bersangkutan diartikan bebas heteroskedastisitas Uji heteroskedastisitas variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 21.

Tabel 4.6
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.370	.208		1.773	.079
	SOP bagian proses pengiriman barang	-.040	.034	-.139	-1.181	.240
	SOP bagian penyimpanan barang	.022	.033	.070	.674	.502
	SOP bagian penerimaan barang	.008	.036	.024	.213	.832
	SOP bagian pakaian dan penampilan	-.021	.041	-.056	-.511	.611

a. Dependent Variabel: ABS_RES

(Sumber: data diolah 2020)

Ditinjau hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.6, didapati hasil signifikasi dalam tiap variabel lebih besar dari 0,05 sehingga maknanya tidak terjadi heteroskedastisitas karena tingkat signifikasi lebih dari 0,05.

4.5. Analisis Regresi Berganda

Model regresi berganda dipakai menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen kepada satu variabel dependen. Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini memanfaatkan aplikasi SPSS *Statistic* 21.

Tabel 4.7
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.131	.352		.371	.711
	SOP bagian proses pengiriman barang	.331	.058	.417	5.724	.000
	SOP bagian penyimpanan barang	.160	.056	.186	2.880	.005
	SOP bagian penerimaan barang	.216	.060	.249	3.583	.001
	SOP bagian pakaian dan penampilan	.301	.069	.298	4.337	.000

a. Dependent Variabel: Kualitas Layanan

(Sumber data diolah 2020)

Ditinjau dari tabel 4.7 di atas, jadi model regresi yang didapat adalah:

Y = 0,131 + 0,331 X1 + 0,160 X2 + 0,216 X3 + 0,301 X4 + e

Menurut persamaan regresi di atas bisa diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,131 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kualitas layanan) adalah sebesar 0,131 satuan.
2. Koefisien variabel SOP bagian proses pengiriman barang (X1) sebesar 0,331 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian proses pengiriman barang sebesar 1 satuan, maka

kualitas layanan akan naik sebesar 0,331 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

3. Koefisien variabel SOP bagian penyimpanan barang (X2) sebesar 0,160 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian penyimpanan barang sebesar 1 satuan, maka kualitas layanan akan naik sebanyak 0,160 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
4. Koefisien variabel SOP bagian penerimaan barang (X3) sebesar 0,216 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian penerimaan barang sebesar 1 satuan, maka kualitas layanan akan naik sebesar 0,216 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
5. Koefisien variabel SOP bagian penerimaan barang (X4) sebesar 0,301 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian penerimaan barang sebesar 1 satuan, maka kualitas layanan akan naik sebesar 0,301 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

a. Hasil Koefisien Determinasi

c. Koefisien determinasi dipakai guna memastikan seberapa banyak impak variabel independen yang terdiri dari yaitu SOP bagian proses pengiriman barang (X1), SOP bagian penyimpanan barang (X2), SOP bagian penerimaan barang (X3), SOP bagian pakaian dan penampilan (X4), saat

menjelaskan secara menyeluruh kepada variabel dependen (kualitas pelayanan) dan pengaruhnya yang bisa dilihat besarnya nilai *Adjusted R square*. Apabila *R square* besar (mendekati nol), jadi besarnya variabel bebas kepada variabel terikat semakin sedikit. Maka banyaknya *Adjusted R Square* berada antara 0-1. Nilai *Adjusted R square* dapat naik atau turun saat satu variabel independen ditambah ke dalam model. Dari hasil analisis data diperoleh *output* sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790[a]	.624	.609	.31000

a. Predictors: (Constant), SOP bagian pakaian dan penampilan, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, SOP bagian proses pengiriman barang.

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh hasil bahwa nilai adjusted R Square sebesar 0,609. Hal ini berarti SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang dan SOP bagian pakaian dan penampilan mampu mempengaruhi kualitas layanan sebesar 60,9%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen. Sedangkan sisanya sebesar (100%-60,9)39,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

b. Uji Statistik F (Simultan)

d. Uji Statistik F memperlihatkan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari yaitu SOP bagian proses pengiriman barang (X1), SOP bagian penyimpanan barang (X2), SOP bagian penerimaan barang (X3), SOP bagian pakaian dan penampilan (X4) terdapat dalam model memiliki pengaruh secara menyeluruh terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) atau terikat. Hasil uji statistik F disajikan pada tabel 4.9:

Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.182	4	3.796	39.496	.000[b]
	Residual	9.130	95	.096		
	Total	24.312	99			

a. Dependent Variabel: Kualitas Layanan
b. Predictors: (Constant), SOP bagian pakaian dan penampilan, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, SOP bagian proses pengiriman barang

Dari hasil uji F pada tabel 4.9 diperoleh F hitung sebesar 54,506 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena sig F_{hitung}<5% (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan ada pengaruh secara simultan SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang dan SOP bagian pakaian dan penampilan.

c. Uji t

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t. Uji t dilakukan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 21.

Tabel 4.10 Hasil Uji t Statistik

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.131	.352		.371	.711
	SOP bagian proses pengiriman barang	.331	.058	.417	5.724	.000
	SOP bagian penyimpanan barang	.160	.056	.186	2.880	.005
	SOP bagian penerimaan barang	.216	.060	.249	3.583	.001
	SOP bagian pakaian dan penampilan	.301	.069	.298	4.337	.000

a. Dependent Variabel: Kualitas Layanan

(Sumber data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dijelaskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1) Pengaruh SOP bagian proses pengiriman barang terhadap Kualitas Layanan

Hasil dari pengujian menunjukkan SOP bagian proses pengiriman barang berpengaruh terhadap kualitas layanan,

didukung oleh data. Hal ini dikarenakan pengaruh SOP bagian proses pengiriman barang terhadap kualitas layanan memiliki nilai t-hitung sebesar 5,724 dan nilai signifikan kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0,000. Nilai koefisien yang positif sebesar 0,331 juga mendukung bahwa SOP bagian proses pengiriman barang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

2) **Pengaruh SOP bagian penyimpanan barang terhadap Kualitas Layanan**

Hasil dari pengujian menunjukkan SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh terhadap kualitas layanan, didukung oleh data. Hal ini dikarenakan pengaruh SOP bagian penyimpanan barang terhadap kualitas layanan memiliki nilai t-hitung sebesar 2,880 dan nilai signifikan kurang dari 0.05 adalah sebesar 0,005. Nilai koefisien yang positif sebanyak 0,160 juga mendukung bahwa SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

3) **Pengaruh SOP bagian penerimaan barang terhadap Kualitas Layanan**

Hasil dari pengujian menunjukkan SOP bagian penerimaan barang berpengaruh terhadap kualitas layanan, didukung oleh data. Hal ini dikarenakan pengaruh SOP bagian penerimaan barang terhadap kualitas layanan

memiliki nilai t-hitung sebesar 3,583 dan nilai signifikan kurang dari 0.05 adalah sebanyak 0,001. Nilai koefisien yang positif sebesar 0,216 juga mendukung bahwa SOP bagian penerimaan barang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

4) Pengaruh SOP bagian pakaian dan penampilan terhadap Kualitas Layanan

Hasil dari pengujian menunjukkan SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh terhadap kualitas layanan, didukung oleh data. Hal ini dikarenakan pengaruh SOP bagian pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan memiliki nilai t-hitung sebesar 4,337 dan nilai signifikan kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0,000. Nilai koefisien yang positif sebesar 0,301 juga mendukung bahwa SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

4.6. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh SOP Bagian Proses Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan

Output penelitian ini membuktikan bahwa variabel SOP bagian proses pengiriman barang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, semakin baik proses pengiriman barang maka akan semakin meningkatkan kualitas layanan. Proses pengiriman suatu barang yang terjadi pasti akan membutuhkan suatu proses,

adapun prosesnya yang biasa dipakai untuk mengirim barang yaitu proses pengiriman barang dengan metode tenaga manusia maupun proses pengiriman barang dengan metode buatan manusia misalnya, mobil, truk, kapal dan lain sebagainya. Menurut Paul (2014:71), pengiriman merupakan proses yang berhubungan dengan pelaksanaan manajemen pesanan pelanggan dan kegiatan pemenuhan pesanan. Pengiriman barang dapat diartikan sebagai kegiatan pemindahan barang dari tempat satu ke tempat tujuan dengan proses yang sudah ditetapkan. Adanya pengiriman barang ini akan menjadi kebutuhan utama setiap orang, di mana seseorang membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Agar proses pengiriman barang dapat berjalan dengan lancar, maka sebaiknya pengirim barang mampu mematuhi segala prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak JNE itu sendiri.

Hubungan proses pengiriman barang atas kualitas layanan ialah proses pengiriman barang memiliki impak bagus terhadap kualitas layanan. Adanya proses pengiriman barang yang cepat, tepat dan aman nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Dengan begitu, semakin baik persepsi *customer* terhadap proses pengiriman barang pada JNE maka kualitas layanan juga semakin tinggi dan jika persepsi *customer* terhadap proses pengiriman barang pada JNE buruk, jadi kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai dengan penelitian Shella Angelina (2015)

kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak memiliki impak yang signifikan terhadap SOP.

4.5.2. Pengaruh SOP Bagian Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel SOP bagian penyimpanan barang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, semakin baik penyimpanan barang maka akan semakin meningkatkan kualitas layanan.

Penyimpanan barang adalah menempatkan barang di dalam Gudang dan dipersiapkan untuk proses selanjutnya, yang mana penyimpanan barang ini akan dilakukan sesuai dengan karakteristik barang. Karakteristik barang disini yang dimaksud adalah dilihat dari jenis barang disimpan dan harus disesuaikan dengan kondisi penyimpanannya. Menurut Warman (2012), Gudang atau tempat penyimpanan barang merupakan bangunan yang digunakan untuk menyimpan barang, di mana barang-barang yang disimpan di dalam gudang dapat berupa bahan baku, barang setengah jadi, suku cadang atau barang dalam proses yang disiapkan untuk diserap oleh proses produksi. Penyimpanan barang pada kantor JNE pusat memiliki ruangan khusus untuk menyimpan dan mengelompokan semua jenis barang secara terpisah, akan tetapi agen-agen JNE tidak memiliki ruangan khusus untuk menyimpan barang hanya dengan menyediakan beberapa *box* atau keranjang besar secara terpisah.

Hubungan penyimpanan barang atas kualitas layanan ialah penyimpanan barang memiliki impak baik terhadap kualitas layanan.

Dengan adanya tempat atau fasilitas yang memadai, aman dan kebersihan ruang terjaga tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Oleh karena itu, semakin baik persepsi *customer* terhadap penyimpanan barang pada JNE jadi kualitas layanan akan semakin tinggi dan jika persepsi *customer* terhadap penyimpanan barang pada JNE buruk, maka kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai penelitian Shella Angelina (2015) kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak memiliki impak yang signifikan terhadap SOP.

4.5.3. Pengaruh SOP Bagian Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel SOP bagian penerimaan barang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, semakin baik penerimaan barang, maka akan semakin meningkat kualitas layanan.

Penerimaan barang sendiri dapat diartikan sebagai suatu kegiatan penerimaan barang untuk memastikan bahwa barang telah diterima atau dikirim sesuai dengan *purchasing order*. Penerimaan barang harus dilakukan dengan cermat karena merupakan perpindahan tanggung jawab dari penyedia kepada pengguna melalui jasa transportasi. Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penerimaan barang maka perlu dibuat mekanisme yang tepat dan didukung oleh administrasi yang benar. Kegiatan penerimaan barang yang harus dilakukan di antaranya pemeriksaan dokumen (surat jalan dan lain-lain), pemeriksaan mutu barang, pemeriksaan kuantitas barang dan lain sebagainya. Pemeriksaan barang

ini bertujuan untuk memastikan apakah barang yang diterima sudah sesuai dengan perjanjian pengadaan barang baik jumlah, jenis, kondisi maupun harganya. JNE telah menetapkan kegiatan penerimaan barang dengan 3 kemungkinan yang dihadapi di antaranya adalah menerima barang dalam jumlah berbeda dengan jumlah yang di pesan, menerima barang yang rusak dan menerima barang dengan kuantitas rendah.

Hubungan penerimaan barang atas kualitas layanan adalah penerimaan barang mempunyai impak baik terhadap kualitas layanan. Adanya ketepatan waktu dalam penerimaan barang, kondisi barang yang diterima pemesan sesuai dan menciptakan kepercayaan kepada *customer* nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Dengan begitu, semakin baik persepsi *customer* terhadap penerimaan barang pada JNE, jadi kualitas layanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi *customer* terhadap penerimaan barang pada JNE buruk, maka kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai penelitian Shella Angelina (2015) kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak memiliki impak yang signifikan terhadap SOP.

4.5.4. Pengaruh SOP Bagian Pakaian dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel SOP bagian pakaian dan penampilan memeliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, semakin baik pakaian dan penampilan maka akan semakin meningkatkan kualitas layanan. Perusahaan jasa pengiriman barang JNE ini harus

menerapkan berbagai macam standar operasional prosedur salah satunya standar operasional prosedur dalam berpakaian dan penampilan. Para karyawan yang bekerja dituntut untuk mematuhi standar operasional prosedur yang dibuat oleh perusahaan itu sendiri. Dengan diterapkannya standar operasional prosedur dalam berpakaian dan penampilan, dapat meningkatkan kedisiplinan dan kepercayaan diri masing-masing karyawan. Pakaian dan penampilan yang bersih dan juga rapi akan memberikan kesan yang baik di mata *customer*. Oleh karena itu, menjaga pakaian dan penampilan seseorang saat bekerja itu penting karena secara tidak langsung dengan diberlakukannya standar seperti itu akan meningkatkan mutu dan kualitas layanan pada JNE itu sendiri.

Hubungan pakaian dan penampilan dengan kualitas layanan adalah pakaian dan penampilan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Bagi karyawan atau petugas sales *counter* wajib mengenakan seragam resmi dan ID Card, mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati dan mengenakan ikat pinggang dan sepatu pantofel sesuai aturan nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Semakin baik persepsi *customer* terhadap pakaian dan penampilan pada JNE, maka kualitas layanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi *customer* terhadap pakaian dan penampilan pada karyawan JNE buruk, maka kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai penelitian Shella Angelina (2015) kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak memiliki impak yang signifikan terhadap SOP.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.7. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan di JNE Magelang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. SOP bagian proses pengiriman barang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, dengan adanya pengiriman batang yang cepat dan tepat waktu, menciptakan rasa aman dalam pengiriman barang, adanya informasi proses pengiriman barang yang jelas, kurir telah mengirim batang ke alamat penerima sudah sesuai dan layanan pengiriman barang yang dilakukan pihak JNE juga sudah sesuai dengan permintaan *customer*, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. SOP bagian penyimpanan barang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, dengan adanya keamanan dan kebersihan ruang seperti tata cahaya, warna, suhu ruang dan kerapian letak barang. Kemudian tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas, penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan

prosedur penyimpanan tiap jenis barang serta petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan.

3. SOP bagian penerimaan barang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, dengan adanya ketepatan waktu dalam penerimaan barang, menciptakan rasa kepercayaan kepada pengguna layanan, kondisi barang yang diterima pemesan juga sudah sesuai, keramahan dalam melayani pengguna layanan serta serah terima sudah dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala utama yang mana menggunakan barang HVS atau tidak rapuh dan barang akan dikirim sesuai dengan layanan *service* yang diambil, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan.
4. SOP bagian pakaian dan penampilan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, petugas *cash sales counter* sudah mengenakan seragam resmi JNE, berpakaian bersih dan rapi. Selain itu mengenakan ID *Card* yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan pekerjaannya, mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam atau cokelat, mengenakan ikat pinggang dan celana bahan berwarna hitam serta mengenakan pin senyum layanan

sepenuh hati di dada sebelah kanan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan.

4.8. Saran

1. Berdasarkan hasil analisis regresi, SOP bagian penerimaan barang yang membuat variabel SOP yang paling tinggi dalam memengaruhi kualitas layanan. Bagi perusahaan disarankan agar tetap mempertahankan variabel SOP bagian penerimaan barang. Karena dalam penelitian ini pengguna layanan JNE terpengaruh oleh SOP bagian penerimaan barang, dengan begitu perusahaan perlu mempertahankan SOP bagian penerimaan barang di antaranya ketepatan waktu dalam penerimaan barang, meningkatkan kepercayaan kepada pengguna layanan, kondisi barang yang sesuai dengan pemesan dan keramahan dalam melayani pengguna layanan.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, SOP bagian penyimpanan barang menjadi variabel yang paling rendah dalam mempengaruhi kualitas layanan, artinya bagi perusahaan disarankan untuk lebih memperbaiki dari aspek tata ruang atau tata letak barang untuk dapat lebih meningkatkan pengaruh pada kualitas layanan.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, SOP bagian pengiriman barang dan SOP bagian bagian pakaian dan

penampilan berada pada tingkat cukup dalam mempengaruhi kualitas layanan. Artinya perusahaan perlu mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan nilai dari kedua aspek ini untuk dapat lebih memberi pengaruh pada kualitas layanan perusahaan.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang serupa disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih akurat lagi serta menambah variabel penelitian yang dapat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)

DAFTAR PUSTAKA

Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.* Unpad, Bandung

Angellina, Shella. 2014. *Pengaruh SOP Bagi Restaurat Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 1-7.

Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.*

Ariani, D.W., 2014. *Manajemen Operasi Jasa.*

Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. "*Pengendalian Kualitas Statistik*". Yogyakarta: Penerbit Andi.

Basuki, Agus Tri and Prawoto, Nano. 2016. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis:* Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Budhiarta Iwan dan Muttaqin. 2019. *Model HSQ-Metrix: untuk pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dan rumah sakit di Banda aceh*. Qiara media

Edvardsson, B.; Gustafsson, A.; dan Roos, I. (2005). *Service Portraits In Service Research: A Critical Review. International Journal of Service Industry Management,* 16 (1):107-121.

Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivatiate Dengan Program SPSS. Semarang:* Penerbit Universitas Diponegoro.

Gujarati dan Dawn C. Porter. 2009. *Basic Econometric 5th Edition. McGraw –Hill: New York*

https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi

https://www.sindonews.com/

Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure).* Yogyakarta: Flashbook.

Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM.* Jogjakarta.Laksana.

Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia,Edisi Kedua.* BPFE,Yogyakarta.

Heizer, Jay & Barry Render. 2008. *Manajemen Operasi* (Buku 1 Edisi 9). Salemba Empat, Jakarta.

Irawan Handi. 2002. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Elex media komputindo.

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, DeRama JurnalManajemen,Vol.11,No.22016.* https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197

Karmarkar, U dan Pitbladdo, R. (1995*). Service Markets and Competition. Journal of Operations Management,* 12 (3):397-411.

Kerlinger. 2006. *Asas–Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.

Luthfi, Muhammad, Brida. L dan Purwinarti. T. 2016. *Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (Sop) Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.*

M. Tambunan, Rudi. 2008. *Standar Operating Procedure (SOP).* Jakarta. Maeistas Publishing.

Moenir, A.S., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Askara.

Mutiawati Cut. 2019. *Kinerja Angkutan Umum Jalan Raya.* Deepublish.

Paul, J. (2014). *Panduan Penerapan Transformasi Rantai Suppli dengan Model SCOR.* Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.

Rangkuti Freddy. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction: Gaining Custumer Relationship Strategy.* Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto dan Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan.Yogyakarta:* Pustaka Belajar.

SupartonoBasuki. 2016. *Standar Penulisan Standard Operating Procedure (Sop).* Media Informasi RSON.

Santoso, Joko Dwo. (2014). *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulistianin, Siami, A. 2016. *Standar Operasional Prosedure (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan.*

Tambunan, Rudi M, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP),* Jakarta: Maistas Publishing, 2013

Tampubolon (2004). *Manajemen Operasional*. (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia).

Tathagati, Arini. (2014). *Step By Step Membuat SOP*. Yogyakarta: Efata.

Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran, Edisi 2,* Andi Offset, Yogyakarta.

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

Tjiptono, Fandy, 2005. *Strategi Pemasaran*, Andy Offset. Yogyakarta

Uma Sekaran, 2006. *Metode Penelitiaan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Wangke, Humphrey. (2014). *Peluang Indonesia Dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015.* Info Singkat Hubungan Internasional, 5-8.

Wulan. R.R, Musram,M. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kantor Pertanahan Kota Semarang*. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Warman, John. (2012), "*Manajemen Pergudangan"*, Edisi Ketujuh, Jakarta: PT Puka Sinar Harapan.

Prakoso Henggar, 2017. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu 44.555.05) Jalan Kaliurang Yogyakarta (* ini sumber refrensi SOPnya pak)

ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Yth. Responden Pengguna Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)

Di Kota Magelang

Dengan Hormat,

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada bpk/ibu agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini.

Perlu saya sampaikan bahwa tujuan penelitian ini adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah, di mana pendapat bpk/ibu dijamin kerahasiaannya dan akan saya pergunakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Magelang)".**

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/ibu saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Abdurrahman Nur Said

Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :

  □ Laki-Laki □ Perempuan

- Umur Responden :
- Pekerja :

□ Mahasiswa/Pelajar □ PNS □ Pegawai Swasta

□ Wirausah □ 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 Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda dengan memberikan tanda centang [□] pada jawaban yang tersedia.

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

Setuju (S) : Skor 4

Netral (N) : Skor 3

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Berilah tanda centang [□] pada jawaban yang anda pilih

Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)

A. SOP bagian proses pengiriman barang

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pengiriman barang cepat dan tepat waktu					
2	Menciptakan rasa aman dalam pengiriman barang					
3	Informasi proses pengiriman barang secara jelas					
4	Kurir telah mengirimkan barang ke alamat penerima sudah tepat/sesuai					

5	Layanan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE sudah sesuai dengan permintaan *customer*					

B. SOP bagian penyimpanan barang

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Keamanan dan kebersihan ruang					
2	Tata cahaya, warna, suhu ruangan dan kerapian letak barang					
3	Tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas					
4	Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang					
5	Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala					

C. SOP bagian penerimaan barang

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS

1	Ketepatan waktu dalam penerimaan barang kepada konsumen					
2	Serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS dan barang dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil					
3	Keramahan dalam melayani pengguna layanan					
4	Kondisi barang yang diterima pemesan baik dan sesuai					
5	Menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan					

D. SOP bagian pakaian dan penampilan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Petugas cash sales *counter* mengenakan seragam resmi JNE serta berpakaian bersih dan rapi					
2	Mengenakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya					

3	Mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan					
4	Mengenakan ikat pinggang warna hitam/cokelat dan celana bahan warna hitam					
5	Mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam cokelat gelap					

Variabel Kualitas Layanan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Implementasi SOP bagian proses pengiriman barang sudah baik					
2	Implementasi SOP bagian penyimpanan barang sudah baik					
3	Implementasi SOP bagian penerimaan barang sudah baik					

4	Implementasi SOP bagian pakaian dan penampilan sudah baik					

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA

Resp.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendapatan per Bulan
1	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
2	Laki-laki	22	Mahasiwa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
3	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
4	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
5	Laki-laki	26	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
6	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
7	Perempuan	23	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
8	Perempuan	21	Mahasiwa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
9	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
10	Perempuan	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
11	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
12	Laki-laki	25	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
13	Perempuan	19	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
14	Perempuan	18	Pelajar	< Rp. 1.000.000
15	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
16	Laki-laki	27	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
17	Laki-laki	31	PNS	Rp. 4001.000 - 5.000.000
18	Laki-laki	32	PNS	> Rp. 5.000.000
19	Laki-laki	27	PNS	> Rp. 5.000.000
20	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
21	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 - 4.000.000

22	Perempuan	25	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
23	Laki-laki	19	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
24	Perempuan	26	PNS	Rp. 4001.000 - 5.000.000
25	Laki-laki	28	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
26	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
27	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
28	Laki-laki	21	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
29	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
30	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
31	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
32	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
33	Laki-laki	25	PNS	> Rp. 5.000.000
34	Laki-laki	25	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
35	Laki-laki	27	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
36	Laki-laki	30	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
37	Laki-laki	35	PNS	> Rp. 5.000.000
38	Laki-laki	32	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
39	Laki-laki	29	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
40	Laki-laki	24	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
41	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
42	Perempuan	28	PNS	Rp. 4001.000 - 5.000.000
43	Perempuan	29	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
44	Perempuan	25	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
45	Perempuan	33	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
46	Perempuan	26	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000

47	Perempuan	35	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
48	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
49	Laki-laki	27	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
50	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
51	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
52	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
53	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
54	Laki-laki	24	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
55	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
56	Laki-laki	25	Lainnya	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
57	Laki-laki	25	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
58	Perempuan	26	Lainnya	> Rp. 5.000.000
59	Laki-laki	30	Lainnya	Rp. 4001.000 - 5.000.000
60	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
61	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp. 4001.000 - 5.000.000
62	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
63	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 4001.000 - 5.000.000
64	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
65	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 4001.000 - 5.000.000
66	Perempuan	28	Lainnya	> Rp. 5.000.000
67	Laki-laki	27	Wirausaha	Rp. 4001.000 - 5.000.000
68	Laki-laki	32	Lainnya	> Rp. 5.000.000
69	Laki-laki	33	Lainnya	> Rp. 5.000.000
70	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000

71	Perempuan	19	Pelajar	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
72	Perempuan	25	Lainnya	> Rp. 5.000.000
73	Perempuan	19	Pelajar	< Rp. 1.000.000
74	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
75	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
76	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
77	Perempuan	24	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
78	Laki-laki	29	PNS	> Rp. 5.000.000
79	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
80	Perempuan	36	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
81	Laki-laki	37	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
82	Perempuan	38	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
83	Perempuan	34	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
84	Perempuan	24	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
85	Laki-laki	22	Mahasiswa	> Rp. 5.000.000
86	Perempuan	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
87	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
88	Laki-laki	25	Lainnya	Rp. 4001.000 - 5.000.000
89	Laki-laki	26	pegawai swasta	> Rp. 5.000.000
90	Laki-laki	29	PNS	> Rp. 5.000.000
91	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
92	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
93	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000
94	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
95	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
96	Laki-laki	19	Pelajar	< Rp. 1.000.000

97	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - 2.000.000
98	Perempuan	25	Wirausaha	> Rp. 5.000.000
99	Laki-laki	28	PNS	Rp. 4001.000 - 5.000.000
100	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 - 3.000.0000

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
4	4	3	4	4	3.8	3	4	3	2	4	3.2
4	5	4	4	4	4.2	2	3	3	4	4	3.2
4	3	4	2	4	3.4	4	4	4	3	3	3.6
3	4	4	3	4	3.6	3	3	3	3	3	3
4	5	4	5	5	4.6	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3.4
5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2.8
4	3	3	4	4	3.6	4	4	4	3	3	3.6
5	5	4	5	5	4.8	3	2	3	2	3	2.6
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4.6
3	4	4	4	3	3.6	5	5	4	4	4	4.4
3	3	3	3	4	3.2	4	4	4	5	4	4.2
4	3	3	4	3	3.4	4	3	3	4	5	3.8
4	5	4	3	3	3.8	3	4	5	4	3	3.8
4	4	5	5	5	4.6	3	3	2	2	2	2.4
5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4.2
3	3	4	3	3	3.2	4	4	3	3	3	3.4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4.4
5	5	5	5	4	4.8	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3.8	3	2	4	4	4	3.4
5	4	3	3	4	3.8	2	3	4	4	4	3.4
4	5	4	5	5	4.6	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3.6	3	4	4	4	3	3.6
4	4	5	4	4	4.2	3	4	3	5	4	3.8
5	5	4	4	5	4.6	5	4	4	3	4	4
3	4	4	3	3	3.4	4	4	3	3	2	3.2
3	1	3	2	3	2.4	4	3	4	4	4	3.8
4	3	3	2	2	2.8	5	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2.6
4	3	4	4	3	3.6	4	3	4	5	4	4
5	4	5	4	3	4.2	4	4	5	5	4	4.4
4	5	4	4	4	4.2	4	5	4	4	4	4.2

5	5	5	4	3	4.4	5	4	3	3	5	4
3	3	3	4	5	3.6	4	3	4	5	3	3.8
4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3.8
3	3	4	2	2	2.8	4	4	5	4	4	4.2
4	3	1	3	1	2.4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3.6
2	4	2	5	5	3.6	4	5	4	4	5	4.4
3	4	4	4	4	3.8	4	3	4	4	2	3.4
5	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2.6
3	3	4	3	4	3.4	1	4	3	3	2	2.6
5	5	5	3	3	4.2	2	1	2	4	4	2.6
4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	2	4.2
2	2	2	2	4	2.4	3	3	4	4	2	3.2
3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4
4	5	5	4	4	4.4	2	2	2	3	3	2.4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4.4
3	3	3	2	1	2.4	4	4	4	5	5	4.4
4	3	2	4	4	3.4	4	3	3	4	3	3.4
4	4	4	4	3	3.8	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4.2	5	4	5	5	5	4.8
3	4	5	4	3	3.8	4	3	5	5	5	4.4
4	4	3	3	2	3.2	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3.6	3	4	4	4	3	3.6
4	3	3	3	4	3.4	4	3	4	5	3	3.8
5	4	4	4	5	4.4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4.6	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	2	3.8	4	3	3	4	3	3.4
3	4	3	3	4	3.4	5	4	3	2	2	3.2
5	4	3	2	2	3.2	2	2	2	4	4	2.8
4	5	5	5	5	4.8	4	5	4	4	5	4.4
5	4	4	5	3	4.2	4	3	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4.6	4	3	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4.6	5	5	4	4	4	4.4
3	4	4	3	4	3.6	4	4	5	5	5	4.6
5	4	4	4	4	4.2	5	5	5	5	4	4.8
4	4	5	4	4	4.2	4	3	4	4	3	3.6
3	4	4	4	4	3.8	4	4	3	3	4	3.6
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.8
3	4	4	3	3	3.4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.8
5	4	5	4	4	4.4	3	2	3	2	3	2.6
5	4	4	4	4	4.2	3	3	3	3	4	3.2
4	4	5	4	4	4.2	4	4	4	4	4	4

5	5	4	4	5	4.6	4	5	5	4	4	4.4
4	4	5	5	4	4.4	4	4	4	5	5	4.4
5	4	4	4	5	4.4	3	4	3	4	4	3.6
4	4	3	3	3	3.4	4	5	4	4	5	4.4
3	3	4	5	4	3.8	4	3	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4
4	5	5	5	5	4.8	4	3	3	3	5	3.6
4	5	4	5	4	4.4	5	5	4	4	4	4.4
5	4	5	4	5	4.6	4	4	5	4	4	4.2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
4	3	4	3	4	3.6	5	4	4	4	4	4.2
3	4	3	4	4	3.6	4	5	4	3	4	4
3	3	3	5	5	3.8	3	3	3	4	4	3.4
4	3	4	4	5	4	3	2	2	2	3	2.4
4	3	4	4	3	3.6	3	4	4	4	4	3.8
4	5	4	4	4	4.2	3	4	4	5	3	3.8
4	5	5	5	4	4.6	4	5	5	3	5	4.4
5	3	3	4	4	3.8	4	4	5	5	4	4.4
4	5	3	5	4	4.2	5	5	5	4	4	4.6
4	3	5	4	5	4.2	4	5	4	4	4	4.2
4	4	4	4	3	3.8	4	5	5	4	5	4.6
4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4.6
5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4.8
3	4	5	4	3	3.8	4	3	3	3	4	3.4

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
4	4	4	5	4	4.2	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4.4	4	5	4	4	4	4.2
4	4	4	3	4	3.8	5	4	5	5	4	4.6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.4
5	5	5	4	5	4.8	5	4	4	4	5	4.4
4	5	4	5	4	4.4	4	5	5	5	4	4.6
4	4	4	5	5	4.4	4	5	4	4	4	4.2
5	5	4	3	4	4.2	4	3	4	4	3	3.6
5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2.6
4	4	3	3	3	3.4	3	3	4	4	4	3.6
4	4	3	3	4	3.6	4	4	3	3	4	3.6
3	3	3	3	4	3.2	4	5	4	4	4	4.2
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4.4	4	4	3	3	4	3.6
4	5	4	5	5	4.6	4	5	4	4	5	4.4
5	5	5	4	5	4.8	4	4	4	4	4	4

4	4	5	4	4	4.2	4	5	4	4	4	4.2
4	3	4	3	4	3.6	5	4	4	4	4	4.2
3	4	3	4	4	3.6	4	4	5	5	4	4.4
3	4	3	4	3	3.4	4	4	5	4	4	4.2
5	4	4	5	5	4.6	4	3	4	5	5	4.2
5	4	5	4	4	4.4	4	4	4	5	3	4
5	5	4	4	4	4.4	5	5	4	4	4	4.4
4	3	4	3	4	3.6	4	3	4	4	3	3.6
4	5	3	3	4	3.8	4	4	4	5	5	4.4
4	5	4	4	4	4.2	3	4	3	4	3	3.4
4	4	4	4	3	3.8	4	3	4	3	4	3.6
4	3	5	3	4	3.8	4	5	4	5	4	4.4
4	3	5	5	4	4.2	5	4	5	4	5	4.6
4	3	4	4	4	3.8	3	4	5	4	3	3.8
4	5	4	4	5	4.4	4	5	4	3	3	3.8
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3.6	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	4	3.8	3	3	4	4	5	3.8
4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3.6
4	5	4	5	4	4.4	4	5	4	5	4	4.4
4	3	3	3	4	3.4	4	4	3	3	4	3.6
4	3	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4.4
4	3	3	3	3	3.2	4	4	5	5	5	4.6
5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4.4
4	4	5	5	5	4.6	4	3	4	4	5	4
5	5	4	4	3	4.2	4	4	5	4	4	4.2
5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3.4
4	5	4	4	4	4.2	4	3	4	4	3	3.6
4	5	5	5	4	4.6	4	3	4	5	4	4
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4.2
3	3	3	4	4	3.4	5	5	5	4	5	4.8
5	4	5	5	4	4.6	4	4	5	4	4	4.2
4	5	4	5	4	4.4	4	5	4	5	5	4.6
5	4	5	4	5	4.6	5	5	4	3	3	4
5	4	4	5	4	4.4	4	5	4	5	4	4.4
5	5	4	4	4	4.4	3	4	5	4	3	3.8
4	5	4	4	4	4.2	4	4	5	5	4	4.4
3	4	4	4	4	3.8	4	3	4	3	5	3.8
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3.6	5	4	5	4	5	4.6

4	5	4	5	4	4.4	4	4	5	4	4	4.2
5	4	5	4	5	4.6	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3.6	4	4	3	3	4	3.6
4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3.4
5	4	4	4	4	4.2	4	4	5	5	4	4.4
4	4	4	4	5	4.2	3	3	4	4	5	3.8
5	5	4	4	4	4.4	4	3	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4.4	4	4	4	3	5	4
4	4	4	3	3	3.6	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3.4	3	2	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3.4
4	5	4	4	4	4.2	4	4	4	4	3	3.8
5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3.6
4	5	4	4	4	4.2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4.6
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3.6
4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4.4
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4.4
3	3	3	4	4	3.4	4	3	4	4	3	3.6
5	4	4	5	4	4.4	4	4	5	4	4	4.2
4	3	3	3	4	3.4	4	3	4	3	3	3.4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4.8	5	4	3	3	4	3.8
4	4	4	4	3	3.8	4	3	3	4	4	3.6
5	4	3	3	4	3.8	4	3	4	5	4	4
5	4	5	4	4	4.4	5	5	5	4	4	4.6
4	3	3	4	4	3.6	4	3	4	4	3	3.6
5	5	5	4	5	4.8	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3.8	3	3	4	3	3	3.2
4	4	4	5	4	4.2	4	4	4	4	2	3.6
4	4	3	4	4	3.8	4	5	4	5	4	4.4
4	3	4	4	4	3.8	5	4	4	4	5	4.4
5	4	5	4	5	4.6	5	5	5	4	4	4.6
4	3	4	4	4	3.8	4	4	4	5	4	4.2
5	4	5	4	3	4.2	4	3	4	5	3	3.8
4	3	4	3	3	3.4	5	5	5	4	5	4.8
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.8
4	5	4	4	5	4.4	4	4	5	5	5	4.6
4	4	3	4	4	3.8	4	5	4	5	5	4.6
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3.8
5	4	4	4	4	4.2	4	4	4	5	5	4.4

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
4	5	4	5	4.5
4	4	5	4	4.25
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	4	5	4.5
5	5	4	4	4.5
5	4	4	4	4.25
4	3	4	3	3.5
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3.25
4	4	5	3	4
4	4	5	5	4.5
5	5	5	5	5
4	3	3	4	3.5
4	3	5	3	3.75
4	3	5	4	4
4	3	3	3	3.25
4	4	4	4	4
4	4	5	5	4.5
5	5	4	5	4.75
4	4	5	5	4.5
4	4	5	4	4.25
5	4	4	4	4.25
4	5	5	4	4.5
4	3	4	4	3.75
3	2	3	3	2.75
3	2	3	3	2.75
4	4	4	4	4
4	5	4	3	4
3	3	4	4	3.5
4	4	3	3	3.5
4	4	3	3	3.5
4	4	5	5	4.5
5	5	5	5	5
5	5	4	4	4.5
4	4	4	4	4
4	4	3	5	4
5	4	3	3	3.75
4	3	5	5	4.25
5	5	3	3	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3.25

4	5	4	4	4.25
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	3	4	4	3.75
4	4	5	5	4.5
5	4	4	4	4.25
5	5	4	4	4.5
4	4	5	3	4
4	4	5	5	4.5
4	5	4	5	4.5
4	4	4	3	3.75
3	4	3	3	3.25
4	5	4	4	4.25
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4.25
4	5	4	5	4.5
5	4	5	4	4.5
5	5	5	5	5
4	3	3	4	3.5
4	4	4	3	3.75
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	4	4	3.75
4	4	4	5	4.25
5	4	4	4	4.25
4	5	4	5	4.5
4	4	4	4	4
5	4	4	3	4
4	5	4	4	4.25
5	5	5	5	5
4	4	4	5	4.25
5	4	4	5	4.5
5	4	5	5	4.75
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	5	4	4	4.25
4	4	3	4	3.75
3	3	4	4	3.5
4	5	4	5	4.5
4	4	4	4	4
4	4	4	3	3.75
5	5	4	4	4.5
4	4	4	5	4.25

4	4	4	4	4
5	5	5	4	4.75
4	3	4	4	3.75
3	4	3	4	3.5
3	3	4	4	3.5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	4.75
5	4	4	4	4.25
4	5	4	4	4.25
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4.25
5	4	5	5	4.75
4	4	4	4	4
4	5	4	4	4.25

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.452**	.296**	.266**	.174	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.007	.083	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.452**	1	.487**	.506**	.255*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.296**	.487**	1	.422**	.300**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.002	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.266**	.506**	.422**	1	.572**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.174	.255*	.300**	.572**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.083	.010	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.594**	.755**	.708**	.795**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	5

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.547**	.555**	.308**	.343**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.547**	1	.590**	.308**	.302**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.002	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.555**	.590**	1	.604**	.364**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.308**	.308**	.604**	1	.412**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.343**	.302**	.364**	.412**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.743**	.754**	.837**	.707**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.435**	.482**	.175	.245*	.679**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.081	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.435**	1	.243*	.372**	.267**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.482**	.243*	1	.444**	.320**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.175	.372**	.444**	1	.339**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.081	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.245*	.267**	.320**	.339**	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.014	.007	.001	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.679**	.696**	.726**	.692**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	5

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.515**	.415**	.144	.409**	.692**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.152	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.515**	1	.421**	.220*	.290**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.028	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.415**	.421**	1	.441**	.343**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.144	.220*	.441**	1	.348**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.152	.028	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.409**	.290**	.343**	.348**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.692**	.718**	.743**	.620**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	5

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.531**	.352**	.298**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.531**	1	.318**	.424**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.352**	.318**	1	.505**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.298**	.424**	.505**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.707**	.780**	.723**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

LAMPIRAN 4

HASIL OLAH DATA

KARAKTERISTIK RESPONDEN

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	63	63.0	63.0	63.0
	perempuan	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

usia responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang dari 20 tahun	6	6.0	6.0	6.0
	20 - 25 tahun	62	62.0	62.0	68.0
	26 - 30 tahun	20	20.0	20.0	88.0
	lebih dari 30 tahun	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar	4	4.0	4.0	4.0
	mahasiswa	51	51.0	51.0	55.0
	wirausaha	18	18.0	18.0	73.0
	pegawai swasta	9	9.0	9.0	82.0
	PNS	10	10.0	10.0	92.0
	Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	3	3.0	3.0	3.0
	Rp. 1.000.000 - 2.000.000	24	24.0	24.0	27.0
	Rp. 2.001.000 - 3.000.000	24	24.0	24.0	51.0
	Rp. 3.001.000 - 4.000.000	1	1.0	1.0	52.0

	Rp. 4001.000 - 5.000.000	20	20.0	20.0	72.0
	> Rp. 5.000.000	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SOP bagian proses pengiriman barang	100	2.40	5.00	3.9100	.62498
SOP bagian penyimpanan barang	100	2.40	5.00	3.8220	.57341
SOP bagian penerimaan barang	100	2.20	5.00	4.0140	.57014
SOP bagian pakaian dan penampilan	100	2.60	5.00	4.0600	.49031
Kualitas Layanan	100	2.75	5.00	4.1275	.49555
Valid N (listwise)	100				

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30367404
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.684
Asymp. Sig. (2-tailed)		.738

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Nilai sig sebesar 0,738 > 0,05 dengan demikian data berdistribusi normal

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.131	.352		.371	.711		
	SOP bagian proses pengiriman barang	.331	.058	.417	5.724	.000	.744	1.344
	SOP bagian penyimpanan barang	.160	.056	.186	2.880	.005	.951	1.052
	SOP bagian penerimaan barang	.216	.060	.249	3.583	.001	.820	1.220
	SOP bagian pakaian dan penampilan	.301	.069	.298	4.337	.000	.838	1.193

a. Dependent Variabel: Kualitas Layanan

Nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, dengan demikian tidak terjadi multikolinearitas

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.370	.208		1.773	.079
	SOP bagian proses pengiriman barang	-.040	.034	-.139	-1.181	.240
	SOP bagian penyimpanan barang	.022	.033	.070	.674	.502
	SOP bagian penerimaan barang	.008	.036	.024	.213	.832
	SOP bagian pakaian dan penampilan	-.021	.041	-.056	-.511	.611

a. Dependent Variabel: ABS_RES

Nilai sig. > 0,05 dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas

UJI REGRESI BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790[a]	.624	.609	.31000

a. Predictors: (Constant), SOP bagian pakaian dan penampilan, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, SOP bagian proses pengiriman barang

Koefisien determinasi sebesar 0,609, artinya variabel-variabel independent mampu memengaruhi variabel dependen sebesar 60,9%, dan sisanya dipengaruhi variabel lain.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.182	4	3.796	39.496	.000[b]
	Residual	9.130	95	.096		
	Total	24.312	99			

a. Dependent Variabel: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), SOP bagian pakaian dan penampilan, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, SOP bagian proses pengiriman barang

Nilai sig. 0,000 < 0,05, dengan demikian variabel-variabel secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.131	.352		.371	.711
	SOP bagian proses pengiriman barang	.331	.058	.417	5.724	.000
	SOP bagian penyimpanan barang	.160	.056	.186	2.880	.005
	SOP bagian penerimaan barang	.216	.060	.249	3.583	.001
	SOP bagian pakaian dan penampilan	.301	.069	.298	4.337	.000

a. Dependent Variabel: Kualitas Layanan

Y = 0,131 + 0,331X1 + 0,160X2 + 0,216X2 + 0,216X3 + 0,301X4

1. Nilai koefisien sebesar 0,331 dan nilai sig 0,000 < 0,05, dengan demikian SOP bagian proses pengiriman barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
2. Nilai koefisien sebesar 0,160 dan nilai sig 0,005 < 0,05, dengan demikian SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
3. Nilai koefisien sebesar 0,216 dan nilai sig 0,001 < 0,05, dengan demikian SOP bagian penerimaan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.
4. Nilai koefisien sebesar 0,301 dan nilai sig 0,000 < 0,05, dengan demikian SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA