PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun oleh:

Nama : Arya Maulana Refaldi

Nomor Mahasiswa : 16311069

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2022

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA

SKRIPSI

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

Oleh :

Nama	: Arya Maulana Refaldi
Nomor Mahasiswa	: 16311069
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 08 Juli 2022

Penulis



Arya Maulana Refaldi

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA J&T EXPRESS

KOTA YOGYAKARTA

Nama	: Arya Maulana Refaldi
Nomor Mahasiswa	: 16311069
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta. 08 Juli 2022

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA

Disusun Oleh	:	**ARYA MAULANA REFALDI**
Nomor Mahasiswa	:	**16311069**

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

Pada hari, tanggal: Selasa, 11 Oktober 2022

Penguji/ Pembimbing TA	:	Nursya'bani Purnama,,S.E., M.Si.
Penguji	:	Mochamad Nasito,Drs.,M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA

Oleh

Arya Maulana Refaldi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan secara simultan dan secara parsial. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Layanan. Teknik pengumpulan data yaitu survei dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pengiriman J&T Express kota Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 147 subjek. Metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian membuktikan bahwa SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Koefisien determinasi (R^2) = 0,865 maka sumbangan efektif Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan sebesar 86,5 % sementara sisanya 13,5% berkaitan dengan faktor lain.

Kata kunci : SOP, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Layanan

THE EFFECT OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) TO THE QUALITY OF FREIGHT AT J&T EXPRESS YOGYAKARTA CITY

ABSTRACT

This study aims to determine the Standard Operating Procedure (SOP) on service quality simultaneously and partially. The hypothesis in this study is that there is an effect of standard operating procedures on service quality. The data collection technique is a survey and the instrument used is a questionnaire. The population in this study were all users of the J&T Express delivery service in the city of Yogyakarta. The sample used in this study were 147 subjects. The sampling method used purposive sampling method. Analysis of the data used in this study is multiple linear regression. The results in the study prove that the SOP for the delivery process, the SOP for the storage of goods, the SOP for the receipt of goods, the SOP for the clothing and appearance have a significant effect on service quality. The coefficient of determination (R^2) = 0.865 means that the effective contribution of Standard Operating Procedures to Service Quality is 86.5% while the remaining 13.5% is related to other factors.

Keywords: SOP, Standard Operating Procedures, Quality of Service

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk :

Diri Sendiri

Yang telah mampu bertahan dan berjuang demi menggapai cita-citanya
Serta mampu menyelesaikan atas apa yang telah dimulai

Keluarga

Yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung segala cara,
Penulis sadar bahwa rasa terima kasih saja tidak mampu untuk
Membalas kebaikan kalian

Saudara, Sahabat, Teman & Kawan

Yang hadir dalam sebagai penyedia media untuk penulis tumbuh

Pihak lain

Yang telah bertanya “Kapan Sidang ?”, “Kapan Wisuda ?”, “Kapan Nyusul ?” dan lain sejenisnya. Kalian adalah alasanku segera menyelesaikan skripsi ini

MOTTO

"Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidup dan matiku hanya karena Allah SWT"

(QS. Al- an'am ayat 162)

"Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses, tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti"

(Emha Ainun Nadjib)

"Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa dia selalu senang"

(Imam Syafi'i)

"Tetaplah pada satu tujuan walaupun banyak rintangan yang harus dihadapi"

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala ridho dan petunjuk-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dalam waktu yang tepat sesuai dengan harapan peneliti. Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, bimbingan, dukungan, kritik, saran dan bantuan dari pihak lain, oleh karena ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, fikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. Bapak Johan Arifin S.E., M.Si., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Nursya'bani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing, yang bersedia meluangkan waktunya serta telah sangat sabar dan bijaksana dalam memberikan arahan ataupun petunjuk selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas nasehat dan saran yang telah diberikan selama penelitian ini.
5. Seluruh dosen yang pernah mengajarkan ilmu kepada penulis di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
6. Kedua orang tua penulis tercinta Ibu Woro Kustini, S.E. dan Bapak Anggoro Aji Sunaryono, S.H., M.H., serta yang selalu memberikan dukungan moral dan materi serta kasih sayang. Terimakasih atas segala doa yang tiada henti dipanjatkan untuk penulis, sehingga terselesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan skripsi Havits, Diva, Dimas, Septian yang selalu menemani dan memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman Fakultas Bisnis dan Ekonomika khususnya prodi Manajemen Angkatan 2016.

9. Sahabat-sahabat Wibi, Ajik, Dimas, Diva, Mella, Balia, Hanung, Nurul, Gassing, Ghifari, terimakasih selalu memberi semangat, dukungan, dan motivasi.
10. Teman-teman KKN UII Unit 105 terimakasih atas dukungannya.
11. Semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam proses penyelesaian penelitian, yang telah membantu penulis baik subjek yang telah mengisi kuesioner, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian, aamiin.

Akhir kata, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dengan harapan agar bermanfaat bagi yang berkepentingan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk khalayak ramai, khususnya untuk mahasiswa prodi Manajemen dan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Eknomika Universitas Islam Indonesia pada umumnya. Aamiin Ya

Rabbal'Alamin.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 08 Juli 2022
Penulis

Arya Maulana Refaldi

DAFTAR ISI

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA J&T EXPRESS KOTA YOGYAKARTA ..... **i**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iii**

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI ..... Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PENGESAHAN JURNAL SKRIPSI ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**

HALAMAN MOTTO ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **x**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang Masalah **1**

1.2 Rumusan Masalah **5**

1.3 Tujuan Penelitian **6**

1.4 Manfaat Penelitian **6**

BAB II **8**

KAJIAN PUSTAKA **8**

2.1 Penelitian Terdahulu **8**

2.2 Landasan Teori **12**

2.2.1 Manajemen Operasional **12**

2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) **14**

2.2.3 Tujuan SOP **15**

2.2.4 Prinsip-prinsip SOP **17**

2.2.5 Jasa **18**

2.2.6 Kualitas **18**

2.2.7 Kualitas Pelayanan Jasa **19**

BAB III **24**

METODE PENELITIAN **24**
3.1 Lokasi Penelitian **24**
3.2 Populasi dan Sampel **24**
3.3.1 Variabel Penelitian **25**
3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian **25**
3.4 Teknik Pengumpulan Data **29**
3.5.1 Uji Validitas **31**
BAB IV **35**
ANALISIS DATA DAN PENELITIAN **35**
4.1 Uji Instrumen Penelitian **35**
4.1.1 Uji Validitas **35**
4.1.2 Uji Reliabilitas **37**
4.2 Analisis Deskriptif **38**
4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin Subjek **38**
4.2.2 Karakteristik Umur Subjek **39**
4.2.3 Karakteristik Pekerjaan Subjek **40**
4.2.4 Karakteristik Pendapatan Subjek **41**
4.3.1 SOP Proses Pengiriman Barang **42**
4.3.2 Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang **44**
4.3.3 SOP Bagian Penerimaan Barang **45**
4.3.4 Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan **46**
4.3.5 Kualitas Layanan **47**
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda **48**
4.5 Uji T (Signifikansi Parsial) **51**
4.6 Uji F (Uji Simultan) **53**
4.7 Koefisien Determinasi (R^2) **54**
4.8 Pembahasan **54**
4.8.1 SOP Proses Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan **54**
4.8.2 SOP Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan **55**
4.8.3 SOP Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan **56**
4.8.4 SOP Pakaian dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan **56**
BAB V **57**

KESIMPULAN DAN SARAN **57**
5.1 Kesimpulan **57**
5.2 Saran **59**
DAFTAR PUSTAKA **59**

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel 26

Tabel 2 haisl Uji Validitas 35

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas 37

Tabel 4 Jenis Kelamin Subjek 38

Tabel 5 Usia Subjek 39

Tabel 6 Pekerjaan Subjek 40

Tabel 7 Pendapatan Subjek 41

Tabel 8 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Pengiriman Barang 43

Tabel 9 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang 44

Tabel 10 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Penerimaan Barang 45

Tabel 11 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan 46

Tabel 12 Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan 47

Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 63

Lampiran 2 71

Lampiran 3 81

Lampiran 4 91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan adanya perubahan zaman yang semakin maju, tentunya memberikan dampak ke seluruh aspek. Salah satunya aspek pada perkembangan bisnis yang bergerak di industri distribusi barang. Tidak hanya itu saat ini juga industry pengiriman barang sudah dapat ditemukan di mana-mana, dalam hal ini tentunya memudahkan masyarakat dalam mengirim sebuah barang. Maka dari itu, penyedia layanan jasa pengiriman perlu meningkatkan daya saingnya, sejalan dengan Tjiptono (2012) yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai kepada konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Penyedia jasa pengiriman barang memiliki peran yang sangat penting dalam menyalurkan barang ke suatu wilayah, baik dari jarak dekat sampai ke jarak yang jauh. Salah satu peran utama penyedia jasa pengiriman yaitu sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran ini juga meliputi pelayanan penyediaan akses transportasi barang dari jarak dekat maupun ke jarak yang jauh. Demi menciptakan penilaian dan kesan yang baik kepada pengguna, maka setiap karyawan diharapkan dapat berinteraksi dan juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa pengiriman. Tidak hanya itu, adanya pertimbangan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, fasilitas, dan penerapan SOP yang

sesuai, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu jasa pengiriman barang yang mementingkan kepuasan pelanggan adalah J&T Express Yogyakarta. J&T Express Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan penerimaan barang maupun dokumen dari dan ke berbagai daerah di Indonesia (jet.co.id).

Saat ini marak *E-Commerce* atau media penjualan online yang bekerja sama dengan penyedia jasa pengiriman, hal ini tentunya dapat meningkatkan frekuensi pengiriman barang. Dengan terjadinya peningkatan frekuensi pengiriman tidak menjamin akan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan setiap jasa pengiriman. Sehingga sering kali terjadi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh beberapa perusahaan pengiriman barang. Hadirnya SOP atau Standar Operasional Prosedur tentunya dapat menanggapi atau meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan yang terjadi dan juga dapat membantu J&T Express Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Saat ini banyak perusahaan pengiriman jasa yang sekreatif mungkin dalam membangun kepuasan pelanggan, yakni dengan memberikan penawaran menarik, penetapan harga, dan pelayanan yang prima. Perusahaan tersebut juga menerapkan Standar Operasional Prosedur yang harus dijalankan dengan semestinya. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang dibuat, maka kualitas pelayanan terhadap konsumen akan meningkat. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang banyak digunakan oleh masyarakat Yogyakarta adalah J&T Express. J&T Express adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Perusahaan ini berdiri di

Indonesia sejak tahun 2015 dan bergerak dalam pengiriman dan logistik yang melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia. Semua proses kegiatan di J&T Express Yogyakarta mempunyai SOP mulai dari pengiriman barang, penyimpanan barang, penerimaan barang, hingga SOP yang mengatur tentang pakaian dan penampilan karyawan. Semua SOP ini dibuat dan wajib dilaksanakan dengan semestinya.

SOP pengiriman barang dimulai saat pelanggan membawa paket yang akan dikirimkan ke agen J&T terdekat, hingga seorang kurir mengantarkan paket tersebut ke alamat penerima yang ditujukan. Pada SOP ini yang membedakan dengan kompetitor lainnya adalah paket barang harus dilihat atau dibuka bersama dengan customer pengirim supaya semakin menimbulkan nilai kepercayaan. Sedangkan SOP bagian penyimpanan, barang yang akan dikirimkan perlu dipisahkan berdasarkan servicenya, baik itu yang *regular*, *SameDay*, *Sendby*, dan beberapa layanan yang lain. Tidak hanya itu, beberapa barang yang berbeda jenis juga perlu dikategorikan, seperti barang yang mudah rusak atau mudah pecah harus disimpan di tempat khusus yang lebih aman. Selanjutnya SOP bagian penerimaan, penerimaan harus dilakukan secara jelas, yang di mana perlu dilakukan pengecekan oleh petugas atau karyawan yang sedang bertugas. Pengecekan berupa form serah terima barang dan juga cash register, kecocokan destinasi tujuan pengiriman, hingga kondisi barang. Sedangkan, SOP pakaian dan penampilan penting untuk diperhatikan dan dipatuhi, dengan menunjukkan sikap profesional dalam bekerja, maka perlu menunjukkan penggunaan seragam resmi J&T sesuai dengan aturan yang sudah dibuat oleh perusahaan.

Berbeda dengan yang terjadi, dikarenakan masih banyak petugas ataupun karyawan J&T yang ketika bekerja tidak memperhatikan SOP, sehingga hasil pekerjaan yang didapatkan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut juga memberikan dampak yang cukup serius baik bagi perusahaan dan juga pelanggan. Seperti SOP pada pengiriman, masih marak adanya keluhan dari pengguna jasa pengiriman J&T Express, dikarenakan masih banyak paket yang hilang, hingga paket tidak sampai dengan alamat pengiriman. Sedangkan pada SOP penyimpanan, terdapat beberapa karyawan yang tidak teliti menempatkan barang-barang yang sesuai dengan kategorinya dan tidak disusun dengan rapi, sehingga banyak paket dari pelanggan yang rusak. Begitupun dengan SOP penerimaan barang. SOP ini juga tidak dijalankan dengan semestinya sehingga akibat kelalaian karyawan banyak beberapa pelanggan yang merasakan dampaknya. Seperti barang yang seharusnya tidak memiliki cacat menjadi cacat atau bahkan yang seharusnya tidak rusak menjadi rusak. Tidak hanya itu SOP pada pakaian dan penampilan juga masih banyak dari karyawan yang menghiraukan hal tersebut, hal ini tentunya dapat menunjukkan identitas dari J&T yang profesional. Serta masih juga terdapat kekurangan pada kualitas layanan yang diberikan J&T kepada pelanggan, pihak J&T terkadang kurang peduli terhadap barang pelanggan yang hilang.

Standar Operasional Prosedur dapat menjadi dasar bagi para karyawan yang sedang bekerja dan juga mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang profesional. Hal di atas tentunya sejalan dengan Tathagati (2014:1) pada jurnal *"Analisis Implementasi Standard Operation Procedure Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller*

(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)" menjelaskan bahwa SOP merupakan panduan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, yang di mana mengatur seluruh kegiatan agar berjalan dengan baik dan benar serta efektif. Sedangkan menurut Goetsch Davis (dalam Yamit, 2010), menjelaskan bahwa keterlibatan antara produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dengan kondisi dinamis disebut sebagai kualitas.

Berdasarkan hal di atas, peneliti tertarik untuk memilih J&T Express sebagai target penelitian, yakni dalam mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan SOP pada J&T Express Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membuktikan **"Apakah Terdapat Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pada J&T Express Kota Yogyakarta".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur proses pengiriman barang terhadap kualitas layanan pada J&T Express?
2. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur penyimpanan barang terhadap kualitas layanan pada J&T Express?
3. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur penerimaan barang terhadap kualitas layanan pada J&T Express?
4. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan pada J&T Express?

5. Apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur, pengiriman barang, penyimpanan barang, penerimaan barang, pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan pada J&T Express?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian proses pengiriman barang terhadap kualitas layanan pada J&T Express.
2. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian penyimpanan barang terhadap kualitas layanan pada J&T Express
3. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian penerimaan barang terhadap kualitas layanan pada J&T Express.
4. Untuk mengetahui pengaruh SOP bagian pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan pada J&T Express.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara bersamaan Standar Operasional Prosedur, Pengiriman Barang, Penyimpanan Barang, Penerimaan Barang, dan Pakan Penampilan terhadap kualitas layanan pada J&T Express.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran di bidang Management, khususnya bidang Management.

Manfaat Praktis:

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu mempraktikkan teori-teori dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga peneliti dapat menambah pengetahuan secara praktis dan wawasan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, khususnya mengenai SOP dan kualitas layanan yang diberikan perusahaan J&T.

b. Bagi Perusahaan

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

c. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut dan memberikan manfaat sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang telah dikaji dalam penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka yang mendukung penelitian ini menggunakan publikasi berjudul Dampak Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pelayan di Restoran Sari Bento Pontianak, yang ditulis oleh Shella Angellina (2014). Penelitian dilakukan oleh Shera Angelina, objek yang digunakan dalam penelitian adalah restoran Pontianak atau Sari Bento yang memiliki perpaduan cita rasa Jepang-Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh SOP restoran terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Sari Bento Pontianak.

Penelitian ini memakai 2 variabel yaitu SOP & Pelayanan. Variabel SOP terdiri dari dimensi efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, & pemecahan masalah. Terdapat lima dimensi penggunaan variabel kualitas pelayanan yaitu empati, spesifisitas, dapat dipercaya, daya tanggap, dan yang terakhir adalah keamanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu wawancara, pengisian kuesioner serta penelitian kepustakaan. Bentuk analisis yang digunakan pada penelitian ini merupakan analisis deskriptif dengan uji regresi linear sederhana. Hasil menunjukkan bahwasanya SOP berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di rumah makan Sari Bento.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa variabel SOP ini belum dapat digunakan dengan benar di restoran Sari Bento. Di sisi lain, variabel kualitas pelayanan masih tergolong kurang baik dibidang daya tanggap. Disini yang dilakukan para pelayan

terhadap pengunjung masih sangat sedikit dan penyajian makanan masih sangat lama dan tidak efektif.

Kajian yang digunakan sebagai literatur dalam penelitian ini yaitu penelitian berjudul "Dampak Prosedur Operasi Standar dan Praktik Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan (Studi Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)" yang ditulis Yana S., (2016). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi & menganalisis faktor yang memengaruhi kelebihan Hotel Ramayana Tasikmalaya. Target audiensnya adalah seluruh pegawai Hotel Ramayana Tasikmalaya, dan dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel diantaranya SOP, *Quality Control*, dan *Competitive Advantage*. Penelitian tersebut menggunakan angket dan wawancara.

Analisis data yang digunakan merupakan regresi berganda. Meskipun temuan yang telah menunjukkan bahwa prosedur operasi standar Hotel Ramayana Tasikmalaya, memiliki kontrol kualitas. Serta keunggulan kompetitif termasuk dalam taksonomi yang sesuai di mana setiap variabel SOP dan kontrol kualitas secara bersamaan memengaruhi tidak ada hubungan parsial untuk variabel kontrol kualitas.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa SOP Hotel Ramayana Tasikmalaya berhasil memasukkan proses kerja yang menjamin kenyamanan, membuat karyawan merasa lebih sadar dan disiplin dalam menjalankan tugasnya. Kontrol kualitas juga dilakukan dengan baik sesuai kebijakan dan aturan yang diberlakukan oleh Hotel. Karena standardisasi suatu pekerjaan karyawan dapat meningkatkan kualitas layanan. Keunggulan kompetitif juga termasuk dalam ulasan yang baik, karena semua

pelanggan akan kembali ke Ramayana Tasikmalaya Hotel karena pelayanan tidak seperti hotel lainnya.

Kajian yang dijadikan sebagai *literature review* dalam penelitian ini dimuat dalam jurnal Yenni O. dkk., (2017) dengan judul "Dampak Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Kepulauan Sibolga, Sumatera Utara". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan. Tempat dilakukan penelitian ini adalah di lokasi Pelabuhan Perikanan Sibolga. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu SOP, sistem pengendalian internal, & kompetensi SDM. Sedangkan, untuk variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan. Metode yang digunakan pada survei merupakan survei naratif.

Target Sampling merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. *Target Sampling* yaitu menyebarkan kuesioner kepada pegawai yang menjabat sebagai pejabat di Pelabuhan Perikanan Sibolga. Hasil yang didapatkan dari penelitian menunjukkan bahwasanya SOP tidak berdampak secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan keterampilan staf juga tidak berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Ringkasnya, kegiatan pelayanan PPN Sibolga mungkin memiliki kebijakan SOP atau tidak, sehingga SOP tidak memengaruhi kualitas pelayanan PPN Sibolga, tetapi tidak tergantung pada semua kegiatan. Selain itu, SOP memainkan peran kunci dalam mengelola semua aktivitas.

Penelitian yang digunakan sebagai *literature review* untuk penelitian ini adalah "Pengaruh SOP Sebagai Referensi Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)" Meila M., (2016). GraPARI Telkomsel Kudus mengeksplorasi lima dimensi yaitu konkret, dapat dipercaya, responsif, aman dan empati. Populasi dalam survei ini adalah seluruh pengguna GraPARI Telkomsel Kudus dengan jumlah sampel menggunakan metode sederhana nyaman bersyarat dengan jumlah sampel 100 subjek.

Metode analisis data dengan model deskriptif, analisis regresi berganda, uji penerimaan klasik, uji penerimaan, uji-t, uji-f. Hasil menunjukkan bahwa hal-hal yang terdapat pada SOP seperti konkret, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penyelenggara GraPARI Telkomsel Kudus. Inti yang didapatkan adalah kinerja dan harapan tidak selalu terpenuhi dengan baik. Dari hasil analisis regresi, perbedaan dimensi SOP berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Selain koefisien determinasi, dimensi SOP pengaruhnya besar pada kualitas pelayanan adalah keamanan, karena variabel kepercayaan memengaruhi kualitas pelayanan.

Kajian yang digunakan sebagai *literature review* adalah jurnal berjudul Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Joymalya dkk., (2015). Studi ini menggambarkan alur kerja di industri farmasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses yang digunakan untuk mengelola SOP. Akibatnya, Kode Regulasi mendokumentasikan prosedur manufaktur dan kontrol proses untuk perusahaan farmasi negara untuk memastikan bahwa produk farmasi memiliki kekuatan, identitas, kualitas, serta kemurnian yang diklaim oleh perusahaan farmasi. Peraturan untuk produsen perangkat medis dan bisnis terkait lainnya mengharuskan

perusahaan untuk menetapkan serta memelihara prosedur yang digunakan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus mendokumentasikan dan juga menerapkan SOP yang dibuat.

Selain itu, perusahaan juga harus melacak, melihat, dan melakukan revisi terkait dokumentasi yang diperlukan untuk memastikan bahwa organisasi mengembangkan dan memelihara SOP yang sesuai dan mematuhi hukum. SOP memiliki fungsi yaitu alat komunikasi dasar untuk perusahaan yang melibatkan staf departemen, manajemen & karyawan untuk memberikan pandangan lintas fungsi departemen. Cara ini mendorong orang untuk berpikir tentang bagaimana perubahan proses memengaruhi area fungsional. Penggunaan cara ini, dengan sistem yang baik memungkinkan orang untuk berpikir tentang proses & melihat bagaimana prosedur memengaruhi barang yang diproduksi, orang, & peralatan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasional

Manajemen operasi merupakan proses input perubahan, informasi umpan balik, & lingkungan. Input yang dipakai bisa sederhana maupun kompleks, hal tersebut dikarenakan proses perubahan atau transformasi adalah aktivitas yang mengubah nilai, perhatian harus diberikan pada karakteristik seperti efisiensi, kualitas, masa tenggang, dan fleksibilitas. Output yang didapatkan seperti barang, atau jasa. Lingkungannya kompleks dan sulit

dikendalikan. B. Teknologi, ekonomi, masyarakat, politik, dll perlu diperhatikan secara terus menerus (Muhammady, 2019).

Menurut William J. Stevenson (Ambarwati & Supardi, 2021), manajemen operasi merupakan sistem pengendalian atau serangkaian proses pada pembuatan produk atau penyediaan jasa. Menurut Eddy Herjanto (2007), manajemen operasi merupakan aktivitas yang terkait dengan produksi barang, jasa, & lainnya dengan mengubah sumber daya produktif menjadi hasil yang diinginkan. Menurut James E., dan David C., (Ambarwati & Supardi, 2021), manajemen operasi merupakan gabungan ilmu dan seni yang menciptakan dan menyampaikan barang dan jasa secara andal kepada pelanggan.

Disimpulkan dari penjelasan beberapa ahli di atas bahwa manajemen operasi adalah ilmu yang mempelajari sekumpulan proses yang mengubah input menjadi output yang mengandung nilai dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan semua konsumen; dapat dipahami.

Ruang lingkup manajemen operasi:

a. Aspek struktural, adalah komponen yang mampu membangun system. Aspek ini terdiri dari modal, manusia dan mesin

b. Aspek fungsional, adalah komponen yang menghubungkan manajemen dan organisasi. Aspek ini terdiri perencanaan dan pengendalian.

c. Aspek lingkungan, adalah pandangan yang mampu mengelola perkembangan sistem manajemen operasi

2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Rancangan yang mampu membuat sebuah pekerjaan menjadi lebih efektif, teratur, dan lebih mudah disebut sebagai Standar Operasional Prosedur. SOP dibutuhkan oleh perusahaan, dikarenakan karyawan perlu memahami arah & tujuan pekerjaannya. SOP adalah alur kerja dalam indikator manajemen, teknis, & prosedur berdasarkan unit kerja yang relevan, sistem kerja, & alur kerja, mengikuti fungsi karyawan dan alat evaluasi kinerja untuk kinerja pekerjaan atau tugas. Ditetapkan sebagai referensi.

SOP memungkinkan semua kegiatan perusahaan dirancang dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan keinginan perusahaan. Memiliki SOP juga menunjang suatu perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis. Tujuan perusahaan dapat tercapai ketika perusahaan menyediakan rancangan SOP yang dapat digunakan sebagai petunjuk teknis bagi karyawan untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan tugas karyawan.

Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan prima yaitu mampu menerapkan SOP sesuai dengan standar ketenagakerjaan yang berlaku. Menurut Tathagati (2014), SOP adalah prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan benar, akurat dan konsisten untuk menghasilkan suatu produk yang terstandar.

Santoso (2014) menyatakan bahwasanya SOP dapat disebut seperangkat dokumen yang berisi prosedur khusus menggambarkan semua detail kegiatan untuk menyelesaikan tugas sesuai aturan perusahaan. Menurut Santoso (2014:10), SOP itu sendiri memiliki tujuh poin utama: konsistensi, efisiensi, meminimalisasi kesalahan, memecahkan masalah, kesehatan, keselamatan kerja, kartu kerja serta batas pertahanan. SOP merupakan seperangkat instruksi tertulis serta disusun sesuai persyaratan perusahaan dan merinci prosedur kegiatan bisnis sehari-hari perusahaan.

2.2.3 Tujuan SOP

SOP bertujuan untuk menggambarkan detail dan menetapkan standar yang terkait dengan aktivitas kerja berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. SOP yang baik meningkatkan alur kerja, memberikan panduan kepada karyawan baru, menghemat biaya, memfasilitasi pengawasan, dan mengarah ke keselarasan yang berbeda dalam suatu organisasi. Indah Puji (2014:30) menjelaskan beberapa tujuan SOP sebagai berikut:

a) Demi mempertahankan kualitas saat kondisi tertentu agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan suatu pekerjaan.
b) Sebagai aturan untuk memacu pekerja dalam pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan sesuai standardisasi pihak perusahaan atau kegiatan.
c) Untuk menghindari kesalahan, kebingungan, saat dalam melakukan kegiatan.

d) Penjelasan tujuan tugas di suatu bidang, wewenang, & tanggung jawab petugas yang bekerja di bidang tersebut.
e) Sebagai hasil yang dicatat dalam dokumen yang menjelaskan bagaimana pelaksanaan suatu pekerjaan

Menurut PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008, SOP memiliki manfaat bagi organisasi di antaranya, yaitu:

a) Standardisasi bagaimana karyawan melakukan tugas tertentu untuk menghindari kesalahan.
b) SOP dapat membantu staf atau karyawan menjadi tidak tergantung terhadap intervensi manajemen, sehingga dapat mengurangi pimpinan terlibat pada kegiatan harian.
c) Mengembangkan responsibilitas ketika melaksanakan tugas.
d) Memberi karyawan peluang nyata untuk peningkatan kinerja dan menetapkan sebuah indikator kinerja standar dalam membantu mengukur upaya yang dilakukan.
e) Membuat materi pelatihan yang bertujuan untuk membantu karyawan baru menyelesaikan tugasnya dengan cepat.
f) Menunjukkan bahwa organisasi itu memiliki efisiensi yang di manajemen secara baik.
g) Bimbingan kepada pegawai departemen yang bertugas memberikan pelayanan.

h) Menghindari duplikasi pelaksanaan kewajiban tugas penyediaan pelayanan.

i) Sebagai bantuan dalam menemukan kesalahan prosedur dalam pemberian sebuah layanan; hal ini sebagai bentuk pemastian bahwasanya proses layanan akan terus bekerja di dalam keadaan apapun itu.

2.2.4 Prinsip-prinsip SOP

PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2018, menyatakan bahwa penyusun SOP wajib memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

a) Konsistensi, memiliki maksud sebagai pedoman kerja bahwa SOP wajib ditulis dan dilaksanakan oleh semua pihak dalam segala keadaan.

b) Komitmen. SOP harus dilaksanakan dan ditegakkan dengan keterlibatan penuh karyawan dan personel senior perusahaan

c) Mengikat, dalam hal ini SOP bersifat dinamis menuju perbaikan, tetapi pada kenyataan SOP mengikat kepada semua orang.

d) SOP bersifat fleksibel dalam pelaksanaannya, karena SOP diterapkan untuk membentuk yang lebih efektif dan efisien dalam bidang apapun itu, sehingga harus ada perbaikan untuk memperbaiki semuanya itu.

e) Setiap elemen memiliki peran yang sangat penting. Dalam hal ini SOP sebagai peran kunci bagi setiap karyawan, dan jika seorang karyawan atau pekerja tidak menjalankan perannya dengan baik, maka proses yang lainnya akan terganggu

f) Dokumentasi dengan baik, dalam hal ini semua prosedur yang dilakukan sesuai dengan standar, dan juga harus didokumentasikan dengan baik. Sebagai referensi untuk siapa saja yang akan membutuhkannya.

2.2.5 Jasa

Jasa merupakan suatu bentuk yang memiliki banyak makna, mulai dari pelayanan personal, hingga jasa sebagai bentuk suatu produk (Lupiyoadi, 2001). Menurut Kotler dan Armstrong (2001), layanan adalah aktivitas atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain yang secara inheren tidak berwujud dan bukan properti. Menurut Zeithmal, Bitner, & Gremler (2017: 49), layanan jasa pada dasarnya adalah sensasi fisik yang dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang sama, memiliki nilai tambah, dan pada awalnya merupakan pembeli yang tidak signifikan. Menurut Edvardsson (dalam Kamelia, 2021), jasa adalah aktivitas, proses, interaksi, dan perubahan keadaan orang dan barang yang dimiliki oleh seorang pelanggan.

2.2.6 Kualitas

Kualitas tergantung pada kumpulan frasa di mana pengertian kualitas digunakan. Istilah kualitas yang digunakan pada perusahaan manufaktur didefinisikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu produk yang sesuai dengan tujuan pembuatannya. Dari sudut pandang konsumen, kualitas bersifat subjektif sesuai dengan selera seseorang (fitness for use). Menciptakan definisi kualitas yang lebih luas, menurut Davis dalam Yamit (2010). Kualitas

adalah keadaan dinamis yang terkait dengan memenuhi atau melampaui harapan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan. Menurut Goetsch Davis menekankan bahwa kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, produk dan jasa, tetapi juga menekankan pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungannya. Tanpa orang dan proses yang berkualitas, produk dan jasa yang berkualitas tidak dapat dikembangkan.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan mencakup semua kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan *customer*. Pelayanan diartikan sebagai pelayanan atau pelayanan yang diberikan oleh pemilik jasa dalam hal kecepatan, relevansi, kompetensi dan keramahan, serta dinyatakan dengan sikap dan cara memberikan pelayanan prima. Pelayanan yang berkualitas tentunya menjadi keuntungan bagi perusahaan. Menurut Collier, yang dikutip oleh (Yamit, 2010) *Product and Service Quality Management*, penekanan pada kualitas pelayanan berfokus pada istilah pelanggan, layanan, kualitas, dan level. Tingkat pelayanan dan kualitas pelayanan yang tertinggi kepada pelanggan merupakan cara terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah hal yang diharapkan dalam menentukan tingkat keunggulan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa terdapat faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Ini adalah layanan yang diharapkan dan

dirasakan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau positif jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Jika layanan yang dirasakan melebihi layanan yang diharapkan, kualitas layanan dianggap ideal. Jika layanan yang dirasakan lebih buruk dari layanan yang diharapkan, kualitas layanan juga dianggap buruk. Kualitas layanan bergantung kepada penyedia layanan yang secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Putro dkk 2014:2) terdapat lima dimensi kualitas yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

   Dalam hal ini, ini adalah format dunia nyata yang berfokus pada elemen yang mewakili layanan fisik, fasilitas lokasi fisik (lokasi yang tidak dapat dijangkau), fasilitas yang digunakan (teknis), dan penampilan karyawan.

2. Keandalan *(Reliability*)

   Kemampuan untuk meneruskan layanan seperti yang dijanjikan dengan benar, termasuk memenuhi harapan pelanggan. Ini berarti kesesuaian waktu, layanan yang setara kepada semua pelanggan, dan sikap peduli.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

   Kesediaan melayani serta membantu pelanggan dengan segera (promptly) dan memadai dengan memberikan penjelasan informasi. Fokus perilaku karyawan pemberi layanan untuk memperhatikan permintaan pelanggan, pertanyaan, dan kedekatan.

4. Jaminan (*Assurance*)

   Kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Ini termasuk pengetahuan, kesopanan karyawan kami dan kemampuan mereka untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

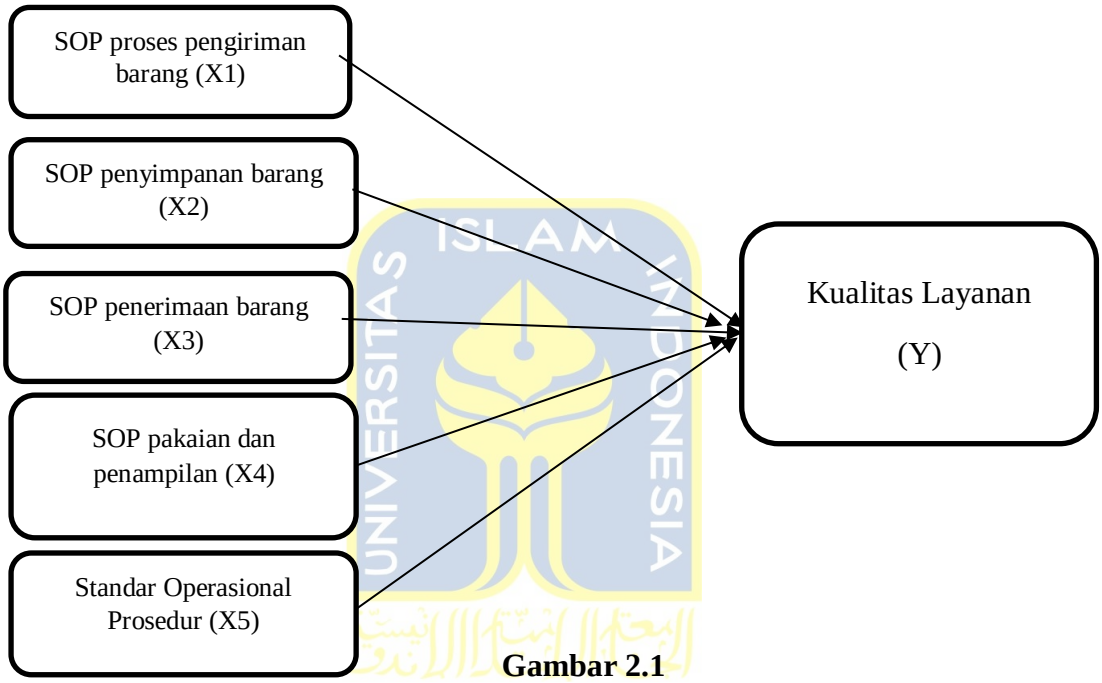
5. Empati (*Empathy*)

   Empati adalah skill untuk melakukan yang terbaik untuk pelanggan, kemudahan kontak, komunikasi yang baik yang dapat memahami kebutuhan pelanggan secara individu.

Kualitas pelayanan mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemilik jasa dalam hal kemudahan, kecepatan, relevansi, kompetensi dan keramahan, serta dinyatakan dengan sikap dan cara memberikan pelayanan prima. Pelayanan yang berkualitas tentunya menjadi laba bagi perusahaan. Tidak hanya itu Collier (Yamit, 2010) menambahkan *Product and Service Quality Management*, penekanan pada kualitas pelayanan berfokus pada istilah pelanggan, layanan, kualitas, dan tingkat. Tingkat pelayanan dan kualitas pelayanan yang tertinggi kepada pelanggan merupakan cara terbaik dan konsisten untuk memenuhi harapan pelanggan dan sistem kinerja metode pelayanan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengkaji pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan di J&T Ekspress Kota Yogyakarta. Berdasarkan gambar, berikut menunjukkan hubungan antara variabel dependen dan independen.



Gambar 2.1

2.4 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2017), hipotesis adalah awal dari rumusan masalah penelitian, yang dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban yang diberikan dikatakan sementara karena hanya berdasarkan teori. Hipotesis dirumuskan berdasarkan kerangka kerja yang mewakili jawaban awal terhadap masalah yang dirumuskan. Untuk itu penulis dalam penelitian ini berhipotesis, antara lain:

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

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

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

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

H5: Standar Operasional Prosedur (X5), berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Pengambilan data penelitian ini dilakukan di J&T Express Yogyakarta. Peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan. Alasan memilih lokasi tersebut, dikarenakan lokasi tersebut sesuai dengan kebutuhan peneliti dan juga menjadi salah satu cabang J&T Express yang terbesar di Kota Yogyakarta. Tidak hanya itu, lokasi penelitian berguna untuk membantu peneliti dalam memperoleh informasi data dan hal-hal yang diperlukan pada penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:90), keseluruhan dari objek penelitian yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Di samping itu Arikunto (2013) juga menambahkan bahwa, populasi ini mengacu pada orang-orang yang memiliki ciri-ciri yang sama meskipun tingkat kemiripannya rendah, yaitu semua orang yang dijadikan subjek penelitian. Berdasarkan hal di atas populasi yang digunakan merupakan seluruh customer J&T Express Yogyakarta.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2016:81), adalah sebagian kecil jumlah dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Sejalan dengan Arikunto (2013) sampel adalah sebagian atau perwakilan dari populasi penelitian. Sampel yang diambil kemudian berkisar antara 50 hingga 150, dan menurut Riscoe (1975), ukuran sampel 30 kurang lebih 500 cocok untuk sebagian besar penelitian. Oleh karena itu, sampel

penelitian ini adalah pelanggan jasa J&T Yogyakarta. Sampel akan diambil sekitar serratus subjek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probabilistic sampling* dengan *direct sampling*, dan peneliti bebas menentukan kriteria mana yang dapat dipilih sebagai sampel untuk setiap subjek.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan serta rumusan hipotesis penelitian, maka terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel terikat atau dependen dan variabel bebas atau independen. Menurut Sugiyono (2015), variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh hasil dari suatu variabel bebas. Berbeda dengan variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau menyebabkan berubahnya variabel terikat (Sugiyono, 2011). Berdasarkan hal di atas, yang menjadi variabel terikat dan dependen pada penelitian ini yaitu kualitas layanan jasa atau (Y), sedangkan untuk variabel bebas atau independen pada penelitian ini yaitu SOP pengiriman barang atau (X1), SOP penyimpanan barang atau (X2), SOP penerimaan barang atau (X3), dan SOP pakaian serta penampilan atau (X4).

3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Sejalan dengan Sugiyono (2014:38), variabel operasional adalah seperangkat petunjuk, karakteristik, atau value seseorang, benda, atau aktivitas yang menunjukkan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti sebelum ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pernyataan di atas, kita dapat menyimpulkan definisi operasional variabel terdiri dari jenis, indeks dan skala variabel yang termasuk dalam penelitian.

Tabel 1

3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Konsep	Indikator
SOP pengiriman barang (Variabel X1)	Kegiatan menyiapkan barang untuk dikirimkan, dari gudang yang sesuai dengan dokumen pesanan, persyaratan pengiriman dan pengaman barang.	- Distribusi barang tepat waktu - Menciptakan rasa tenang dalam distribusi barang - Informasi jelas saat distribusi barang - Pendistribusian barang sesuai dengan alamat penerima yang dilakukan oleh kurir - Layanan pendistribusian barang yang disediakan oleh J&T didasarkan pada kebutuhan pelanggan

SOP penyimpanan barang (Variabel X2)	Kegiatan di mana barang disimpan di gudang atau ruang penyimpanan atau disiapkan untuk diproses lebih lanjut.	- Keamanan dan kebersihan ruang - Kondisi cahaya, warna, suhu ruang dan letak barang - Lokasi penyimpanan harus disertai dengan perlengkapan yang memadai. - Penyimpanan setiap barang disimpan dengan sesuai prosedur - Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala
SOP penerimaan barang (Variabel X3)	Kegiatan penerimaan barang dan mengonfirmasi bahwa paket telah diterima atau dikirim yang sesuai dengan pesanan pembelian	- Ketepatan waktu dalam penerimaan barang - Melayani Pelanggan dengan sikap yang ramah.

		- Menumbuhkan rasa percaya pada pengguna jasa. - Penerimaan barang oleh pemesan telah sesuai - Mengirimkan barang sesuai dengan layanan yang dipilih pelanggan
SOP pakaian dan penampilan (Variabel X4)	Penampilan diri seseorang, organisasi atau perusahaan yang sesuai dengan standar dalam lingkungan pribadi (rumah), masyarakat, atau tempat kerja (perusahaan).	- Petugas *cash sales counter* mengenakan seragam resmi J&T serta berpakaian bersih dan rapi - Menggunakan tanda pengenal seperti Id Card - Menggunakan gesper dan celana berwarna hitam - Menggunakan pin senyum di dada kanan - Menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam dan coklat tua

Kualitas Layanan (Variabel Y)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi customer (Tjiptono., 2010).	- SOP pengiriman barang sudah sesuai - SOP penyimpanan barang sudah sesuai - SOP penerimaan barang sesuai - SOP pakaian dan penampilan sudah sesuai

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang merupakan metode yang berbasis hipotesis yang di mana variabel tersebut ditentukan berdasar dengan metode penelitian yang valid (Nana S., dan Ibrahim: 2001). Penelitian ini disertai dengan metode survei, dalam artian data ataupun informasi yang dikumpulkan berasal dari sampel populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Sedangkan pengguna jasa pengiriman J&T Express, menjadi subjek atau subjek dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan melalui platform social media.

Teknik Pengumpulan Data

Data Primer:

1. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang meminta informasi dari suatu subjek dengan mengajukan pertanyaan atau daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diselidiki. (Sugiyono, 2014:230). Pengumpulan data primer untuk penelitian ini akan digunakan dalam sebuah alat berupa kuesioner yang dibagikan langsung kepada pengguna J&T secara online menggunakan *Google Doc*. Menurut Sugiyono (2016: 134-135), kuesioner tersebut disusun menggunakan Skala Likert dengan bobot penilaian: skor 5 = Sangat Setuju (SS), skor 4 = Setuju (S), skor 3 = Netral (N), skor 2 = Tidak Setuju (TS), dan skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS).

2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dan terstruktur atau tidak terstruktur serta dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui jaringan telepon. (Sugiyono, 2011:317). Proses wawancara dilakukan untuk menyelidiki topik tertentu yang dipertukarkan antara pewawancara atau peneliti. Wawancara akan dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan salah satu agen J&T di Kota Yogyakarta, disertai dengan daftar pertanyaan mengenai topik penelitian.

Data Sekunder:

1. Dokumentasi, merupakan proses pengumpulan data yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah ilmiah, agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 2006). Dalam melaksanakan teknik dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan seharian, dan lain sebagainya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mencari dokumen-dokumen perusahaan seperti profil J&T, visi misi J&T dan struktur organisasi J&T.

3.5. Uji Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Apabila pada suatu penelitian terdapat kesamaan antara data yang dikumpulan dengan objek yang diteliti, maka hal tersebut disebut sebagai valid (Sugiyono 2016:121). Sejalan dengan Indrawati (2015:147), bahwa validitas merupakan nilai standar dalam pengukuran, semakin tinggi validitas alat ukur maka akan semakin akurat alat ukur tersebut terhadap sasaran atau apa yang hendak diukur.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut sudah cukup baik dan akurat sebagai alat pengumpul data. Sugiyono (2016) menambahkan uji reliabilitas digunakan untuk mengatur konsistensi atau keakuratan suatu pengukuran. Berdasarkan hal tersebut, maka suatu pengukuran dikatakan reliabel jika pengukuran menunjukkan konsistensi dan keakuratan. Sejalan dengan

Ghozali (2006), suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach's Alpha > 0,60.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih, baik itu variabel dependen dan variabel independen. Menurut Sugiyono (2014) analisis deskriptif adalah metode yang melibatkan analisis data yang menggambarkan atau menjelaskan data yang dikumpulkan apa adanya, dan tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan yang berlaku umum. Analisis deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran atau karakteristik masing-masing subjek, mulai dari jenis kelamin, usia, pekerjaan hingga pendapatan.

3.7 Analisis Data

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu metode yang analisis hipotesis ada atau tidaknya pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih, baik itu variabel independen maupun dependen. Sejalan dengan Sugiyono (2017:275), yang menjelaskan bahwa analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi kenaikan nilai variabel dependen, apabila dua atau lebih variabel independen dipengaruhi. Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa analisis regresi

merupakan metode analisis dalam mengkaji hubungan antara variabel independen dan independen, baik dua atau lebih variabel mengenai kenaikan atau turunnya pengaruh. Berikut mengenai persamaan model regresi linear berganda:

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

Keterangan: (Y) Kualitas layanan, (a) Koefisien regresi, (X1) SOP proses pengiriman barang,
(X2) SOP penyimpanan barang, (X3) SOP penerimaan barang, (X4)SOP pakaian dan penampilan, (e) Variabel pengganggu (error)

3.7.2 Uji T (Signifikansi Parsial)

Uji statistic digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen dalam menjelaskan variabel independen dalam menjelaskan variasi independen (Ghozali, 2013). Hipotesis nol (Ho) yang hendak diuji adalah Ho : $\beta I = 0$, yang artinya apakah variabel bebas tidak merupakan penjelasan yang signifikan bagi variabel terikat. Penentuannya dapat dilakukan pada nilai signifikansi 0,05 dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel yang ditentukan sebagai berikut:

a. Bila nilai signifikansi < α (0,05) dan t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima
b. Bila nilai signifikansi > α (0,05) dan t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

3.7.3 Uji F (Uji Simultan)

Uji statistic digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen dalam menjelaskan variabel independen dalam menjelaskan variasi independen (Ghozali, 2013). Jika nilai signifikansi variabel independen kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak. Jika hipotesis alternatif diterima, semua variabel independen memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel dependen secara bersamaan (Ghozali, 2016: 96).

3.7.4 Koefisien Determinasi (adjusted R^2)

Analisis ini digunakan dalam mengkaji seberapa jauh variabel dependen mampu menjelaskan semua variabel independen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1, apabila nilai adjusted R^2 yang kecil atau mendekati 0, maka variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas untuk menjelaskan variabel dependen, sedangkan nilai adjusted R^2 besar, atau mendekati 0 sampai 1, maka variabel independen memberikan seluruh informasi yang untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PENELITIAN

4.1 Uji Instrumen Penelitian

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang diukur, semakin tinggi validitas suatu alat ukur mengukur, maka semakin tepat sasaran yang akan diukur. Sejalan dengan Azwar (2012) sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki nilai validitas yang tinggi, jika nilai koefisien validitas. 0,30, tidak hanya itu apabila *p-value* < taraf signifikan (5%). Pada penelitian ini terdapat 147 subjek yang di mana hasil uji validitasnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2
4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	P value	Hasil
SOP Proses Pengiriman Barang (X1)	X1.1	0,762	0,000	Valid
	X1.2	0,670	0,000	Valid
	X1. 3	0,714	0,000	Valid
	X1. 4	0,715	0,000	Valid
	X1. 5	0,683	0,000	Valid
	X2. 1	0,658	0,000	Valid

SOP Bagian Penyimpanan Barang (X2)	X2. 2	0,740	0,000	Valid
	X2. 3	0,804	0,000	Valid
	X2. 4	0,760	0,000	Valid
	X2. 5	0,788	0,000	Valid
SOP Bagian Penerimaan Barang (X3)	X3. 1	0,695	0,000	Valid
	X3. 2	0,721	0,000	Valid
	X3. 3	0,705	0,000	Valid
	X3. 4	0,677	0,000	Valid
	X3. 5	0,734	0,000	Valid
SOP Bagian Pakaian dan Penampilan (X4)	X4. 1	0,687	0,000	Valid
	X4. 2	0,675	0,000	Valid
	X4. 3	0,675	0,000	Valid
	X4. 4	0,531	0,000	Valid
	X5. 5	0,581	0,000	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y.1	0,925	0,000	Valid
	Y.2	0,893	0,000	Valid
	Y.3	0,934	0,000	Valid
	Y.4	0,902	0,000	Valid

Tabel di atas menunjukkan bahwa indikator dari setiap variabel memiliki hasil yang valid. Hal ini dikarenakan setiap indicator memperoleh *p-value* sebesar 0,000 kurang dari 0,005.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrument tersebut sudah cukup baik dan akurat sebagai alat pengumpul data. suatu pengukuran dikatakan reliabel jika pengukuran menunjukkan konsistensi dan keakuratan. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 (Azwar, 2016).

Tabel 3

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Alpha Cronbach	Standar Koefisien	Hasil
1	SOP bagian proses pengiriman barang	0,829	0,60	Reliabel
2	SOP bagian penyimpanan barang	0,885	0,60	Reliabel
3	SOP bagian penerimaan barang	0,825	0,60	Reliabel
4	SOP bagian pakaian dan penampilan	0,822	0,60	Reliabel
5	Kualitas Layanan	0,934	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach di setiap variabel lebih dari 0,60. Nilai Alpha Cronbach tertinggi terdapat pada variabel kualitas layanan dengan nilai 0,934, diikuti variabel SOP penyimpanan barang 0,885, kemudian variabel SOP

pengiriman barang 0,829, selanjutnya variabel SOP penerimaan barang dengan nilai 0,825 dan variabel yang paling rendah yaitu SOP pakaian dan penampilan dengan nilai 0,822. Hasil di atas tentunya dapat dikatakan bahwa interment penelitian dapat digunakan untuk interview selanjutnya atau reliabel, dikarenakan menunjukkan keakuratan.

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin Subjek

Pada penelitian ini melibatkan 147 subjek yang didapatkan melalui penyaringan yang telah ditetapkan yakni berdasarkan jenis kelamin, ikhwal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4

4.3 Jenis Kelamin Subjek

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - laki	25	17%
2	Perempuan	122	83%
Total		147	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa subjek terbanyak dalam penelitian ini yaitu perempuan dengan jumlah 122 atau dengan persentase 83%, sedangkan subjek terendah yaitu laki-laki dengan jumlah 25 atau dengan persentase 17 %. Hal ini tentunya dapat disimpulkan bahwa

pengguna jasa pengiriman J&T Express Yogyakarta terbanyak adalah perempuan.

4.2.2 Karakteristik Umur Subjek

Pada penelitian ini melibatkan 147 subjek yang didapatkan melalui penyaringan yang telah ditetapkan yakni berdasarkan umur, ikhwal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 5
4.4 Umur Subjek

NO	Umur	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 21 Tahun	76	51,7%
2	21 – 30 Tahun	70	47,6%
3	31 – 40 Tahun	0	0%
4	41- 50 Tahun	0	0%
5.	Lebih dari 50 Tahun	1	0,6%
TOTAL		147	100%

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui penelitian ini menghasilkan subjek terbanyak pada usia kurang dari 21 tahun sebanyak 76 subjek atau dengan persentase 51,7%, diikuti dengan usia 21 – 30 tahun sebanyak 70 subjek atau dengan persentase 47,6 %, dilanjutkan usia lebih dari 51 tahun sebanyak 1 subjek atau 0,6 %, sedangkan usia 31 – 40 tahun dan usia 41 – 50 tahun memiliki jumlah yang sama, yakni 0 jumlah subjek dengan

persentase 0 %. Hal ini tentunya dapat ditarik kesimpulan bahwa subjek terbanyak pada penelitian ini didominasi oleh subjek dengan usia kurang dari 21 tahun dan subjek dengan usia 21 – 31 tahun.

4.2.3 Karakteristik Pekerjaan Subjek

Pada penelitian ini melibatkan 147 subjek yang didapatkan melalui penyaringan yang telah ditetapkan yakni berdasarkan pekerjaan subjek, ikhwal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 6

4.5 Pekerjaan Subjek

NO	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa/Pelajar	106	72,1%
2	PNS	2	1,3%
3	Wirausaha	6	2,0%
4	Pegawai Swasta	19	12,9%
5	Lainnya	14	9,5%
Total		147	100%

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa subjek dalam penelitian ini yang menjadi subjek terbanyak yaitu Mahasiswa/Pelajar sebanyak 106 subjek atau 72,1 %, dilanjutkan dengan profesi Pegawai Swasta sebanyak 19 subjek atau 12,9%, kemudian profesi Lainnya sebanyak 14 subjek atau 9,5%, kemudian diikuti Wirausaha dengan 6 subjek atau 2%, dan subjek

yang paling sedikit profesi PNS dengan 2 subjek atau 1,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa subjek paling banyak adalah profesi Mahasiswa/Pelajar sebagai pengguna layanan J&T Express di kota Yogyakarta.

4.2.4 Karakteristik Pendapatan Subjek

Pada penelitian ini melibatkan 147 subjek yang didapatkan melalui penyaringan yang telah ditetapkan yakni berdasarkan pendapatan subjek, ikhwal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7

4.6 Pendapatan Subjek

NO	Pendapat Per Bulan	Jumlah	Persentase
1	< Rp. 1.000.000	82	55,8%
2	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	27	18,4%
3	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000	13	8,8%
4	Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000	6	4,1%
5	Rp. 4.001.000 - Rp 5.000.000	11	7,5%
6	> Rp 5.000.000	8	5,4%
Total		147	100%

Berdasarkan table di atas dapat dilihat subjek dengan pendapatan < Rp. 1.000.000 lebih banyak sejumlah 82 subjek (55,8%), sedangkan subjek yang paling sedikit yaitu pendapatan Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000 sejumlah 6 subjek (4,1 %). Berdasarkan hal di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa responden

J&T Express Yogyakarta didominasi oleh subjek yang memiliki pendapatan kurang dari Rp 1.000.000.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Data penelitian ini diperoleh dari variabel Standar Operasional Prosedur, dan Kualitas Layanan. Tidak hanya itu data penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk pengkajian deskriptif jawaban pada masing-masing variabel. Penilaian subjek tersebut sebagai berikut :

Nilai Terendah : 1

Nilai Tertinggi : 5

Interval : (5-1)/5 = 0,80

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah

1,81 – 2,60 = Rendah

2,61 – 3,40 = Sedang

3,41 – 4,20 = Tinggi

4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi

4.3.1 SOP Proses Pengiriman Barang

Berdasarkan hasil evaluasi tanggapan yang dilakukan kepada subjek pengguna jasa J&T Express Yogyakarta terhadap SOP Proses Pengiriman Barang.

Tabel 8

4.7 Hasil Analisa SOP Proses Pengiriman Barang

Indikator SOP Proses Pengiriman Barang	Rerata	Kategori
Distribusi barang tepat waktu	3,78	Tinggi
Menciptakan rasa tenang dalam distribusi barang (J&T Express harus dibuka/dilihat isi paket tersebut Bersama dengan customer pengirim)	3,27	Sedang
Informasi jelas saat distribusi barang	3,90	Tinggi
Pendistribusian barang sesuai dengan alamat penerima yang dilakukan oleh kurir	3,99	Tinggi
Layanan pendistribusian barang yang disediakan oleh J&T didasarkan pada kebutuhan pelanggan	3,71	Tinggi
Rata-Rata Total	**3,73**	**Tinggi**

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat disimpulkan bahwa, hasil penilaian tertinggi terdapat pada **pendistribusian barang sesuai dengan alamat penerima yang dilakukan oleh kurir** dengan nilai mean 3,99 yang tentunya termasuk dalam kategori Tinggi. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada **menciptakan rasa tenang dalam distribusi barang (J&T Express harus dibuka/dilihat isi paket tersebut Bersama dengan customer pengirim)**, dengan nilai mean 3,27 yang termasuk kategori Sedang. Rerata keseluruhan subjek pada SOP proses pengiriman barang yakni 3,73, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP pengiriman barang dapat dikategorikan dalam kriteria Tinggi, hal ini dikarenakan berada pada nilai 3,41-4,20.

4.3.2 Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang

Berdasarkan hasil evaluasi tanggapan yang dilakukan kepada subjek pengguna jasa J&T Express Yogyakarta terhadap SOP Penyimpanan Barang.

Tabel 9

4.8 Hasil Analisa SOP Penyimpanan Barang

Indikator SOP Penyimpanan Barang	Rerata	Kategori
Keamanan dan kebersihan ruang	3,78	Tinggi
Tata cahaya, warna, suhu ruangan dan kerapian letak barang	3,52	Tinggi
Tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas	3,82	Tinggi
Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang	3,77	Tinggi
Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala	3,63	Tinggi
Rata-Rata Total	**3,7**	**Tinggi**

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa, hasil penilaian tertinggi terdapat pada **tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas** dengan nilai mean 3,82 yang tentunya termasuk dalam kategori Tinggi. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada **Tata cahaya, warna, suhu ruangan dan kerapian letak barang**, dengan nilai mean 3,52 yang termasuk kategori Tinggi. Rerata keseluruhan subjek pada SOP Penyimpanan barang yakni 3,7, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel SOP penyimpanan

barang dapat dikategorikan dalam kriteria baik, hal ini dikarenakan berada pada nilai 3,41-4,20.

4.3.3 SOP Bagian Penerimaan Barang

Berdasarkan hasil evaluasi tanggapan yang dilakukan kepada subjek pengguna jasa J&T Express Yogyakarta terhadap SOP Penerimaan Barang.

Tabel 10

4.9 Hasil Analisa SOP Bagian Penerimaan Barang

Indikator Bagian Penerimaan Barang	Rerata	Kategori
Ketepatan waktu dalam penerimaan barang kepada konsumen	3,77	Tinggi
Serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS dan barang dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil	3,45	Tinggi
Keramahan dalam melayani pengguna layanan	3,50	Tinggi
Kondisi barang yang diterima pemesan baik dan sesuai	3,59	Tinggi
Menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan	3,80	Tinggi
Rata-Rata Total	**3,62**	**Tinggi**

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat disimpulkan bahwa, hasil penilaian tertinggi terdapat pada **menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan** dengan nilai mean 3,80 yang tentunya termasuk dalam

kategori Tinggi. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada **serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS dan barang dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil**, dengan nilai mean 3,45 yang termasuk kategori Tinggi. Rerata keseluruhan subjek pada SOP Penerimaan barang yakni 3,62, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel SOP penerimaan barang dapat dikategorikan dalam kriteria baik, hal ini dikarenakan berada pada nilai 3,41-4,20.

4.3.4 Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan

Berdasarkan hasil evaluasi tanggapan yang dilakukan kepada subjek pengguna jasa J&T Express Yogyakarta terhadap SOP Pakaian dan Penampilan.

Tabel 11

4.10 Hasil Analisa SOP Bagian Pakaian dan Penampilan

Indikator SOP Bagian Pakaian dan Penampilan	Rerata	Kategori
Petugas cash sales *counter* mengenakan seragam resmi J&T serta berpakaian bersih dan rapi	3,64	Tinggi
Mengenakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya	3,48	Tinggi
Mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan	3,27	Sedang
Menggunakan gesper dan celana berwarna hitam	3,51	Tinggi
Menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam atau coklat tua	3,32	Sedang

Rata-Rata Total	**3,44**	**Tinggi**

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa, indikator terbanyak terdapat pada **petugas cash sales *counter* mengenakan seragam resmi J&T serta berpakaian bersih dan rapi** dengan nilai mean 3,64 yang tentunya termasuk dalam kategori Tinggi. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada **mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan**, dengan nilai mean 3,27 yang termasuk kategori Sedang. Rerata keseluruhan subjek pada SOP Pakaian dan Penampilan yakni 3,44, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel SOP pakaian dan penampilan dapat dikategorikan dalam kriteria baik, hal ini dikarenakan berada pada nilai 3,41-4,20.

4.3.5 Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil evaluasi tanggapan yang dilakukan kepada subjek pengguna jasa J&T Express Yogyakarta terhadap Kualitas Layanan

Tabel 12

4.11 Hasil Analisa Kualitas Layanan

Indikator Kualitas Layanan	Rerata	Kategori
Penerapan SOP proses pengiriman barang	3,84	Tinggi
Penerapan SOP penyimpanan barang	3,67	Tinggi
Penerapan SOP penerimaan barang	3,86	Tinggi
Penerapan SOP pakaian dan penampilan	3,77	Tinggi

Rata-Rata Total	**3,78**	**Tinggi**

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat disimpulkan bahwa, indikator terbanyak terdapat pada **Penerapan SOP penerimaan barang** memiliki nilai rerata 3,86 yang tentunya termasuk dalam kategori Tinggi. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada **Penerapan SOP penyimpanan barang**, memiliki rerata 3,67 yang termasuk kategori Tinggi. Rerata keseluruhan subjek pada Kualitas Layanan yakni 3,78, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan dapat dikategorikan dalam kriteria baik, hal ini dikarenakan berada pada nilai 3,41-4,20.

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu metode yang analisis hipotesis ada atau tidaknya pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih, baik itu variabel independen maupun dependen. Sejalan dengan Sugiyono (2017:275), yang menjelaskan bahwa analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi kenaikan nilai variabel dependen, apabila dua atau lebih variabel independen dipengaruhi. Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa analisis regresi merupakan teknik analisis untuk menguji keterkaitan antara variabel independen dan independen, baik dua atau lebih

variabel mengenai kenaikan atau turunnya pengaruh. Adapun hasil regresi dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 13

4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (Standardized Coefficient)	Sig-t (p-value)	Ket.
Konstanta	0,003		
SOP bagian Proses Pengiriman Barang (X1)	0,238	0,000	Signifikan
SOP bagian Penyimpanan Barang (X2)	0,226	0,000	Signifikan
SOP bagian Penerimaan Barang (X3)	0,259	0,000	Signifikan
SOP bagian Pakaian dan Penampilan (X4)	0,104	0,004	Signifikan
F hitung	227,046		
Sig- F	0,000		
R^2	0,865		

Variabel Dependen : Kualitas Layanan (Y)

Berdasarkan hasil model regresi linear berganda, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Y= 0,003+ 0,238X1 + 0,226X2 + 0,259X3 + 0,104X4

Berikut uraian regresi linear berganda yang telah dijelaskan

1. Nilai Konstanta dari persamaan regresi di atas sebesar 0,003, apabila nilai variabel independen sama dengan 0 atau konstan maka besarnya Kualitas Layanan sebesar 0,003.

2. Nilai koefisien SOP Proses Pengiriman Barang (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,238, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif terhadap kualitas layanan. Apabila proses pengiriman barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,238 (23,8 %).

3. Nilai koefisien SOP Penyimpanan Barang (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,226, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif terhadap kualitas layanan. Apabila proses penyimpanan barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,226 (22,6 %).

4. Nilai koefisien SOP Penerimaan Barang (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,259, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif terhadap kualitas layanan. Apabila proses penerimaan barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,259 (25,9 %).

5. Nilai koefisien SOP Pakaian dan Penampilan (X4) memiliki koefisien regresi 0,104, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif

terhadap kualitas layanan. Apabila proses pakaian dan penampilan naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,104 (10,4 %).

Hasil di atas juga menunjukkan bahwa determinasi (R2) sebesar 0,865, yang menunjukkan bahwa sumbangan efektif variabel Standar Operasional Prosedur yakni 86,5%. Sementara sisanya sebesar 13,5 % berkaitan oleh factor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Di samping itu pada penelitian ini diperoleh bahwa nilai Fhitung sebesar 227,046 > Ftabel (2,44) dengan nilai sig. 0,000 < α (0,05). Hal ini tentunya menandakan bahwa SOP berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

4.5 Uji T (Signifikansi Parsial)

Uji-t dimaksudkan untuk menguji secara parsial signifikansi koefisien regresi berganda. Pengujian regresi digunakan untuk pengujian dua arah dan menggunakan tingkat kepercayaan persentase 95% (α=5%). Kemudian perbandingan nilai p (sig-t) dengan tingkat signifikansi yang dapat diterima sebesar 5%. Perhitungan t-tabel dapat dilihat dalam rumus berikut:

t table = tα / 2 ; n – k

= 0,05 / 2 ; 147 – 5 = 1,97681

Penjelasan mengenai setiap variabel secara parsial sebagai berikut :

Pengujian Hipotesis Terhadap Standar Operasional Prosedur dapat dilihat dalam penjelasan berikut:

- Bila signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak, Ha diterima. Hal ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- Bila signifikansi > 0,05, maka H0 diterima, Ha ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Pada Tabel 4.12 diperoleh p value 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa Ha diterima. Hal tersebut tentunya SOP bagian proses pengiriman barang pengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

2. Pada Tabel 4.12 diperoleh p value 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa H0 ditolak . Hal tersebut tentunya SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

3. Pada Tabel 4.12 diperoleh p value 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa H0 ditolak. Hal tersebut tentunya SOP bagian penerimaan barang berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

4. Pada Tabel 4.12 diperoleh p value 0,004 < 0,05, yang berarti bahwa H0 ditolak. Hal tersebut tentunya SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

4.6 Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen dalam menjelaskan variabel independen dalam menjelaskan variasi independen. Variabel independen kurang dari 0,05 tentunya hipotesis nol ditolak. Begitupun sebaliknya, jika hipotesis diterima, semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan. Penelitian ini menggunakan pengujian ini berdasarkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau sig. < 0,05, mengenai rumus F_{tabel} dapat dilihat sebagai berikut.

df(n1) =k–1

=5-1 = 4

df(n2) =n– k

=147–5 = 142

Hasil di atas menunjukkan df(n1) adalah 4 dan df(n2) adalah 142 dengan 0,05 (5%), sehingga diperoleh F_{tabel} 2,44.

Pada Tabel 4 .12 diperoleh nilai F_{hitung} 227,046 > F_{tabel} 2,44 atau sig. 0,000 < 0,05 sama dengan H0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan.

4.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Penelitian ini diperoleh nilai determinasi (R2) sebesar 0,865, yang menunjukkan bahwa sumbangan efektif Standar Operasional Prosedur 86,5 %. Sementara sisanya sebesar 13,5 % berkaitan oleh factor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.8 Pembahasan

4.8.1 SOP Proses Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa SOP proses pengiriman barang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan dengan regresi 0,238. Apabila proses pengiriman barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,238 (23,8 %). Jika proses pengiriman barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemenuhan pesanan pelanggan disebut sebagai pengiriman (Paul, 2014). Untuk mengirimkan paket dengan lancar, akan sangat membantu jika pengirim mengikuti prosedur khusus J&T Express. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara SOP pengiriman barang dengan kualitas layanan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta. Dengan adanya kualitas layanan yang baik tentunya akan diikuti pengiriman yang akurat dan

tepat. Apabila pihak J&T Express ingin meningkatkan kesan pelanggan maka perlu disertai dengan proses pengiriman yang baik, dengan proses yang sudah tergolong baik tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

4.8.2 SOP Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa SOP penyimpanan barang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan dengan regresi 0,226. Apabila proses penyimpanan barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,226 (22,6 %). Jika penyimpanan barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Penyimpanan barang perlu diperhatikan oleh setiap petugas yang bertugas. Barang yang telah diterima oleh jasa pengiriman, diharapkan yang ditempatkan sesuai dengan kategorinya. Hal ini tentunya dapat menghindari terjadinya barang menjadi rusak atau bahkan lecet.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta. Penyimpanan barang dengan tempat atau disertai dengan fasilitas yang baik, dapat menghindari adanya barang yang lecet atau rusak, hal tersebut juga akan berpengaruh pada kualitas layanan. Maka dari itu, dengan adanya tempat atau fasilitas yang baik, tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada J&T Express. Apabila pihak J&T Express ingin meningkatkan kesan pelanggan maka

perlu disertai dengan penyimpanan barang yang baik, yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

4.8.3 SOP Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa SOP penerimaan barang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan dengan regresi 0,259. Apabila proses penerimaan barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,259 (25,9 %). Jika penerimaan barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan.

Dengan adanya pengelolaan administrasi yang benar, baik berupa pemeriksaan dokumen, kualitas barang, hingga pemeriksaan kuantitas barang tentunya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pada saat distribusi barang, dan agar barang yang diterima pengguna jasa layanan ini sesuai. Hal ini juga dapat berdampak pada kualitas layanan hingga kesan dan kepercayaan dari pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta. Apabila pihak J&T Express ingin meningkatkan kesan pelanggan maka perlu disertai dengan penerimaan barang yang baik, yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

4.8.4 SOP Pakaian dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa SOP pakaian dan penampilan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan

dengan regresi 0,104. Apabila proses pakaian dan penampilan naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,104 (10,4 %). Jika pakain dan penampilan berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Apabila karyawan menerapkan SOP dalam berpakaian dan penampilan, tentunya hal ini dapat meningkatkan profesionalitas dalam bekerja. Pakaian yang rapi maupun bersih pada saat bekerja, dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kesan yang baik kepada pelanggan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta. Apabila pihak J&T Express ingin meningkatkan kesan pelanggan maka perlu disertai dengan pakaian dan penampilan yang baik, yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan paparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP proses pengiriman barang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan. Jika proses pengiriman barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik tentunya akan diikuti pengiriman yang akurat dan tepat. Apabila pihak J&T Express ingin

meningkatkan kesan pelanggan maka perlu disertai dengan proses pengiriman yang baik, dengan proses yang sudah tergolong baik tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

Selanjutnya pada SOP penyimpanan barang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan. Jika penyimpanan barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Dengan adanya tempat atau fasilitas yang baik, tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada J&T Express. Apabila pihak J&T Express ingin meningkatkan kesan pelanggan maka perlu disertai dengan penyimpanan barang yang baik, yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

Kemudian pada SOP proses penerimaan barang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan. Jika penerimaan barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Sedangkan pada SOP pakaian dan penampilan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kualitas layanan. Jika pakaian dan penampilan digunakan sesuai dengan aturan, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Apabila pihak J&T Express ingin meningkatkan kesan pelanggan maka perlu disertai dengan pakaian dan penampilan yang baik, yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanannya.

5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu Standar Operasional Prosedur yang dilakukan J&T Express Yogyakarta dapat dikatakan tergolong baik. Hal ini ditandai dengan hasil masing-masing variabel, yang di mana SOP bagian pengiriman barang memiliki persentase paling baik. Maka dari itu pengiriman barang di J&T Express Yogyakarta perlu dipertahankan agar tetap mempertahan kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan SOP bagian pakaian dan penampilan memiliki nilai paling rendah, berdasarkan hal tersebut J&T Express Yogyakarta perlu meningkat kedisiplinan karyawannya untuk menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh pihak J&T sendiri. Serta memperhatikan mengenai kerapian dan kebersihan setiap seragam yang digunakan oleh karyawannya. Hal ini diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang saat ini sudah tergolong baik.

DAFTAR PUSTAKA

Algesindo Tambunan, Rudi M. (2008). *Pedoman Penyusunan SOP*. Jakarta: Maiestash Publishing.

Ambarwati, R. Supardi (2021). *Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri.* Magelang : Pustaka Rumah Cinta.

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

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : PT Rineka Cipta

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan praktik.* Jakarta : Rineka Cipta.

Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Pelajar.

Azwar, S. (2016). *Metode penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bhattacharya, Joymalya, M.Pharm, MBA, M.Phi. 2015. *Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (Sops).* IOSR Journal Of Pharmacy, 5 (1), 29-36.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivatiate Dengan Program SPSS. Semarang:* Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

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

Hartatik, Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Flashbook.

Hartono, Bogi. 2014. *Pentingnya Standard Operating Procedure (SOP) Terhadap Terstrukturisasinya Pekerjaan Kantor*. Jurnal Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bandung.

Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi : Edisi Ketiga.* Jakarta : PT Grasindo

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

https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/12/pengertian-standar-operasional-prosedur-sop-tujuan-fungsi-manfaat-prinsip.html

Indawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis.* Bandung : Alfabeta

Jet.co.id.(2022).(diakses pada tanggal 5 Agustus 2022)

Kamelia, Rona (2021) Pengaruh Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Tjilik Riwut Palang Raya. Skripsi thesis, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2001. Pengertian Jasa.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat.

Luthfi, Muhammad, dkk. 2016. *Analisis Implementasi SOP Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada BTN Cabang Depok)*. Epigram, 13(1), 73-83.

Monika, Meila. 2016. *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)*. Jurnal Prodi Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Muhammady, S. A. (2019). *Pelaksanaan Manajemen Produksi Susu Sapi Perah Pada Koperasi Galur Murni Jember.* Laporan Praktik Kerja Nyata. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Jember.

Mulady, R. Z. (2020). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada JNE Kota Yogyakarta,* Skripsi. Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

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

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

Putro, S.P. dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran.* Vol. 2(1) Hal 1-9.

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

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

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

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

Sudjana, N. dan Ibrahim, R. (2001). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan.* Bandung : Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono. (2011). *Sistem Politik Indonesia.* Yogyakarta : Graha Ilmu

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

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Suryana, Yana. 2016. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)*. Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya. 1-20.

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

Tanjung, Yenni Octavia. 2017. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga*

Provinsi Sumatera Utara. Jurnal fakultas Perikanan Kelautan Universitas Riau Pekanbaru. 1-15.

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

Tjiptono, Fandy. 2010. Pengertian Kualitas Layanan. Yogyakarta: Andi.

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

Yamit, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Zeithaml, V. A. Bitner, M. Gremler, D. 2017. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm : Seventh Edition.* New York : Mc Graw Hill Education

LAMPIRAN

Lampiran 1

SKALA PENELITIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KUALITAS LAYANAN

Yth. Subjek Pengguna J&T Express

Di Kota Yogyakarta

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 J&T Express di Kota Yogyakarta."**

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

Hormat saya,

Arya Maulana R

Identitas Subjek

- Nama :
- Jenis Kelamin :

  □ Laki-Laki □ Perempuan

- Umur Subjek:

- 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 (J&T Express harus dibuka/dilihat isi					

	paket tersebut Bersama dengan customer pengirim)					
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 J&T 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 J&T 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 HASIL PENELITIAN

Variabel Standar Operasional Prosedur

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total
1	4	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	73
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	96
3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	5	4	5	2	2	4	4	2	2	3	71
4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	95
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	72
6	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	2	3	5	5	4	5	4	5	4	83
7	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	76
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	75
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
10	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	74
11	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
12	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	78
14	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	85
15	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	66
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
17	2	3	2	3	1	4	3	4	4	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	54
18	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	67
19	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	73
20	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	61
21	1	3	2	4	2	5	3	4	4	2	1	3	3	1	4	3	4	1	3	3	56
22	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	72
23	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	93
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	75
25	5	3	4	5	2	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	3	5	4	4	4	80
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	93
27	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
28	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	50
29	4	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	5	72
30	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	5	3	2	5	4	57
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	54
34	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	67
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	72
36	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	72
37	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	56

38	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	33
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	94
40	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	87
41	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	5	4	2	4	2	1	69
42	2	1	2	4	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	54
43	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	76
44	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	59
45	5	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	1	2	2	1	64
46	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4	76
47	5	4	5	5	1	4	4	4	4	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4	80
48	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	79
49	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	2	4	5	4	75
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
52	1	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	55
53	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	72
54	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	2	5	5	2	4	3	2	75
55	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	2	4	3	74
56	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	67
57	4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	4	4	3	3	56
58	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	3	67
59	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	69
60	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	2	5	3	5	3	3	2	72
61	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	75
62	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	86
63	2	2	3	4	1	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	73
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	22
65	5	2	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	80
66	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	71
67	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	4	4	2	3	4	3	56
68	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	92
69	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	2	4	2	2	5	4	55
70	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	38
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	98
72	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	76
73	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	75
74	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	73
75	4	2	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4	77
76	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	74
77	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	71
78	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	47

79	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	72
80	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	65
81	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3		81
82	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2		63
83	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3		87
84	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3		72
85	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3		73
86	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	1	3	4	1	2	5	2		59
87	5	2	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5		80
88	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	3	4		86
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4		77
90	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4		91
91	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	2	5	3	3	3	3	3		75
92	4	3	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	2	4	5	5	5	3	2	3		77
93	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		24
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		80
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3		78
96	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	5	3	3	3	4	2	2	2	3	2		63
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		80
98	3	2	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3		78
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3		56
100	4	1	2	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	2	2	2	4	2		69
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		100
102	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3		65
103	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	1	69
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
105	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3		77
106	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3		62
107	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	3		79
108	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4		73
109	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	4	2	2	4	4		55

110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	57
111	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4		74
112	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3		75
113	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3		76
114	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	4	4	2	4	5	5		81
115	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3		72
116	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3		77
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		75
118	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3		75
119	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		74
120	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3		66
121	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4		78
122	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3		59
123	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2		45
124	4	2	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	5	4		75
125	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5		93
126	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3		54
127	5	2	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	2	3	3	2		79
128	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3		65
129	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	3	2		81
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2		66

131	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2	4	60
132	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	91
133	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	3	3	4	3	60
134	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	92
135	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	86
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98
137	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	76
138	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	65
139	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	76
140	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
141	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	1	1	82
142	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	85
143	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	63
144	3	5	3	5	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	1	4	2	66
145	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	63
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
147	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	4	2	61

Variabel Kualitas Layanan

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	3	4	4	4	15
2	5	5	5	5	20
3	4	3	4	4	15
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	3	15
6	5	4	4	4	17
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	4	4	3	4	15
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	4	3	3	3	13
16	4	4	4	4	16
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	4	13
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	3	15
21	3	3	3	3	12
22	4	4	4	4	16
23	5	4	5	5	19
24	3	3	4	4	14
25	4	4	5	4	17
26	5	5	5	4	19
27	4	4	4	4	16
28	4	3	3	2	12
29	4	4	3	4	15
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20
33	3	3	3	3	12
34	4	3	4	3	14
35	4	4	4	4	16
36	4	3	4	4	15
37	3	3	3	3	12
38	1	1	1	1	4

39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	5	19
41	4	4	4	4	16
42	2	2	2	2	8
43	5	4	5	3	17
44	4	4	4	3	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	5	17
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	3	3	3	3	12
53	4	3	4	3	14
54	4	3	3	3	13
55	4	3	4	3	14
56	3	3	4	3	13
57	3	3	3	3	12
58	4	4	4	4	16
59	3	4	4	3	14
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	4	5	4	17
63	4	2	3	2	11
64	1	1	1	1	4
65	4	4	4	4	16
66	4	3	3	4	14
67	3	3	3	3	12
68	5	5	5	5	20
69	3	3	3	3	12
70	2	2	2	2	8
71	5	5	5	5	20
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	3	15
77	4	4	2	4	14
78	2	2	2	2	8
79	3	4	4	4	15

80	3	3	3	4	13
81	4	4	4	5	17
82	4	3	4	2	13
83	5	5	5	5	20
84	4	3	4	3	14
85	4	4	4	4	16
86	3	3	3	3	12
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	3	4	4	15
90	5	5	5	5	20
91	3	3	3	3	12
92	4	4	4	5	17
93	1	1	1	1	4
94	4	4	4	4	16
95	4	4	4	4	16
96	3	4	4	4	15
97	4	4	4	4	16
98	5	5	5	5	20
99	3	3	3	3	12
100	4	2	4	5	15
101	5	5	5	5	20
102	3	3	4	3	13
103	4	4	4	4	16
104	4	4	4	4	16
105	4	4	4	4	16
106	3	3	4	4	14
107	4	4	4	4	16
108	5	3	5	4	17
109	3	3	3	3	12
110	3	3	3	3	12
111	4	3	4	4	15
112	4	4	4	3	15
113	4	4	4	4	16
114	4	4	4	4	16
115	4	4	4	4	16
116	5	4	5	4	18
117	4	4	4	4	16
118	4	4	4	4	16
119	4	4	4	4	16
120	4	4	4	3	15

121	4	4	4	4	16
122	3	3	3	3	12
123	2	2	2	2	8
124	4	4	4	4	16
125	5	5	5	5	20
126	3	3	3	3	12
127	4	4	4	4	16
128	3	3	3	3	12
129	4	4	4	4	16
130	3	3	4	4	14
131	2	3	3	4	12
132	5	5	5	5	20
133	3	3	3	3	12
134	5	4	5	5	19
135	5	5	5	5	20
136	5	5	5	5	20
137	4	4	4	4	16
138	3	3	4	4	14
139	4	3	4	4	15
140	4	4	4	4	16
141	5	1	5	5	16
142	5	5	5	5	20
143	3	3	3	3	12
144	4	3	3	3	13
145	4	4	5	3	16
146	5	5	5	5	20
147	3	4	3	4	14

Lampiran 3

UJI VALIDITAS VARIABEL SOP DAN VARIABEL KUALITAS LAYANAN

UJI VALIDITAS VARIABEL SOP

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.78	1.005	147
X1.2	3.27	1.179	147
X1.3	3.90	1.012	147
X1.4	3.99	1.047	147
X1.5	3.71	1.015	147
X2.1	3.78	.745	147
X2.2	3.52	.878	147
X2.3	3.82	.817	147
X2.4	3.77	.869	147
X2.5	3.63	.862	147
X3.1	3.77	.994	147
X3.2	3.45	.994	147
X3.3	3.50	1.062	147
X3.4	3.59	1.109	147
X3.5	3.80	1.018	147
X4.1	3.64	.979	147
X4.2	3.48	1.062	147
X4.3	3.27	1.004	147
X4.4	3.51	.953	147
X4.5	3.32	1.014	147
TOTAL	72.49	13.673	147

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL

X1.1	Pearson Correlation	1	.462**	.550**	.557**	.546**	.556**	.506**	.594**	.521**	.606**	.654**	.602**	.496**	.536**	.579**	.516**	.417**	.407**	.249**	.306**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.2	Pearson Correlation	.462**	1	.448**	.380**	.387**	.434**	.489**	.427**	.443**	.451**	.405**	.485**	.372**	.448**	.444**	.459**	.501**	.388**	.375**	.431**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.3	Pearson Correlation	.550**	.448**	1	.561**	.604**	.443**	.454**	.550**	.480**	.561**	.508**	.495**	.449**	.462**	.555**	.447**	.429**	.419**	.225**	.299**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

X1.4	Pearson Correlation	.557**	.380**	.561**	1	.493**	.479**	.507**	.558**	.554**	.541**	.517**	.519**	.567**	.432**	.595**	.343**	.443**	.388**	.247**	.301**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.5	Pearson Correlation	.546**	.387**	.604**	.493**	1	.395**	.357**	.532**	.482**	.469**	.381**	.511**	.580**	.494**	.501**	.569**	.284**	.327**	.318**	.271**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.1	Pearson Correlation	.556**	.434**	.443**	.479**	.395**	1	.584**	.578**	.546**	.512**	.524**	.456**	.440**	.379**	.503**	.324**	.333**	.391**	.235**	.265**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.001	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

X2.2	Pearson Correlation	.506**	.489**	.454**	.507**	.357**	.584**	1	.607**	.564**	.614**	.501**	.521**	.446**	.499**	.622**	.476**	.439**	.560**	.366**	.326**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.3	Pearson Correlation	.594**	.427**	.550**	.558**	.532**	.578**	.607**	1	.753**	.684**	.582**	.545**	.444**	.485**	.559**	.571**	.533**	.527**	.363**	.375**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.4	Pearson Correlation	.521**	.443**	.480**	.554**	.482**	.546**	.564**	.753**	1	.634**	.501**	.502**	.467**	.454**	.507**	.465**	.590**	.536**	.334**	.404**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

X2.5	Pearson Correlation	.606**	.451**	.561**	.541**	.469**	.512**	.614**	.684**	.634**	1	.570**	.509**	.549**	.503**	.556**	.464**	.468**	.554**	.426**	.436**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X3.1	Pearson Correlation	.654**	.405**	.508**	.517**	.381**	.524**	.501**	.582**	.501**	.570**	1	.452**	.486**	.447**	.456**	.357**	.412**	.469**	.212**	.305**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X3.2	Pearson Correlation	.602**	.485**	.495**	.519**	.511**	.456**	.521**	.545**	.502**	.509**	.452**	1	.566**	.543**	.467**	.449**	.442**	.378**	.262**	.339**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

X3.3	Pearson Correlation	.496**	.372**	.449**	.567**	.580**	.440**	.446**	.544**	.467**	.549**	.486**	.566**	1	.507**	.433**	.496**	.351**	.412**	.330**	.316**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X3.4	Pearson Correlation	.536**	.448**	.462**	.432**	.494**	.379**	.499**	.485**	.454**	.503**	.447**	.543**	.507**	1	.503**	.347**	.351**	.360**	.312**	.308**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X3.5	Pearson Correlation	.579**	.444**	.559**	.595**	.501**	.503**	.622**	.555**	.506**	.556**	.456**	.467**	.433**	.503**	1	.519**	.418**	.455**	.309**	.274**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

X4.1	Pearson Correlation	.516**	.459**	.447**	.343**	.569**	.324**	.476**	.571**	.465**	.464**	.357**	.449**	.496**	.347**	.519**	1	.478**	.463**	.470**	.372**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X4.2	Pearson Correlation	.417**	.501**	.429**	.443**	.284**	.333**	.439**	.533**	.590**	.468**	.412**	.442**	.351**	.351**	.418**	.478**	1	.576**	.364**	.549**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X4.3	Pearson Correlation	.407**	.388**	.419**	.388**	.327**	.391**	.560**	.527**	.536**	.554**	.469**	.378**	.412**	.360**	.455**	.463**	.576**	1	.341**	.506**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

X4.4	Pearson Correlation	.249**	.375**	.225**	.247**	.318**	.235**	.366**	.363**	.334**	.426**	.212**	.262**	.330**	.312**	.309**	.470**	.364**	.341**	1	.681**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.006	.003	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.010	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X4.5	Pearson Correlation	.306**	.431**	.299**	.301**	.271**	.265**	.326**	.375**	.404**	.436**	.305**	.339**	.316**	.308**	.274**	.372**	.549**	.506**	.681**	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
TOTAL	Pearson Correlation	.762**	.670**	.714**	.715**	.683**	.658**	.740**	.804**	.760**	.788**	.695**	.721**	.705**	.677**	.734**	.687**	.675**	.675**	.531**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

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

Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y001	3.84	.836	147
Y002	3.67	.855	147
Y003	3.86	.844	147
Y004	3.77	.869	147
TOTAL	15.13	3.108	147

Correlations

		Y001	Y002	Y003	Y004	TOTAL
Y001	Pearson Correlation	1	.757**	.869**	.759**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147
Y002	Pearson Correlation	.757**	1	.760**	.744**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147
Y003	Pearson Correlation	.869**	.760**	1	.786**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	147	147	147	147	147
Y004	Pearson Correlation	.759**	.744**	.786**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	147	147	147	147	147
TOTAL	Pearson Correlation	.925**	.893**	.934**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	147	147	147	147	147

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

Lampiran 4

UJI RELIABILITAS VARIABEL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Uji Reliabilitas Variabel Standar Operasional Prosedur

Variabel SOP bagian proses pengiriman barang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.829	.833	5

Variabel SOP bagian penyimpanan barang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.885	.886	5

Variabel SOP bagian penerimaan barang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	.825	5

Variabel SOP bagian pakaian dan penampilan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.822	5

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.934	4

Lampiran 5

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA, UJI T, UJI F DAN KOEFISIEN DETERINASI

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

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930[a]	.865	.861	1.159

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1219.818	4	304.955	227.046	.000[b]
	Residual	190.726	142	1.343		
	Total	1410.544	146			

a. Dependent Variable: Y

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

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.003	.536		.006	.996
	X1	.238	.047	.311	5.069	.000
	X2	.226	.052	.252	4.392	.000
	X3	.259	.050	.332	5.179	.000
	X4	.104	.035	.129	2.953	.004

a. Dependent Variable: Y