

Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Meila Monika
Nomor Mahasiswa : 12311420
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2016

Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Meila Monika
Nomor Mahasiswa : 12311420
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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



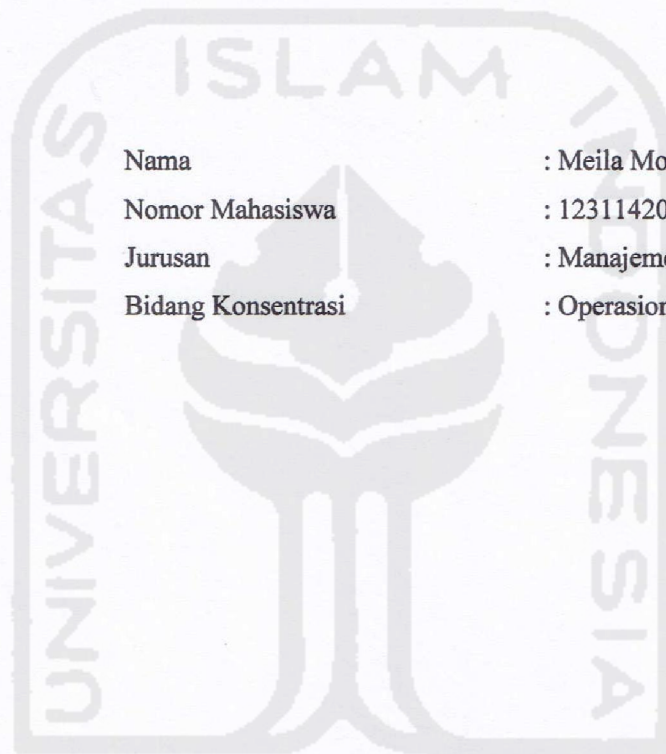
Yogyakarta, 15 Februari 2016

Penulis,



Meila Monika

Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)



Nama : Meila Monika
Nomor Mahasiswa : 12311420
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 15 Februari 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Drs. Siti Nurul Ngaini, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH SOP SEBAGAI ACUAN KERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN : STUDI KASUS PADA PROVIDER GRAPARI TELKOMSEL KUDUS**

Disusun Oleh : **MEILA MONIKA**

Nomor Mahasiswa : **12311420**

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

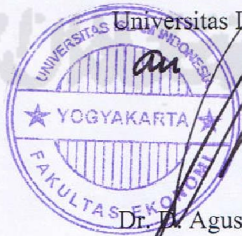
Pada hari Kamis, tanggal: 17 Maret 2016

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

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. T. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim dengan mengucapkan rasa syukur atas rahmat dan hidayah-nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk Bapak saya yang selama ini telah banyak memberikan pembelajaran tentang bagaimana menjadi manusia yang baik berguna bagi bangsa dan Negara. Untuk Ibuku tercinta yang telah lama menanti nanti kapan anaknya bias mendapatkan gelar sarjana. Untuk kakak kandung saya yang telah memotivasi saya untuk bisa menjadi sukses selama saya masih dalam proses pembelajaran mendapatkn sarjana. Dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung saya agar bisa sukses.

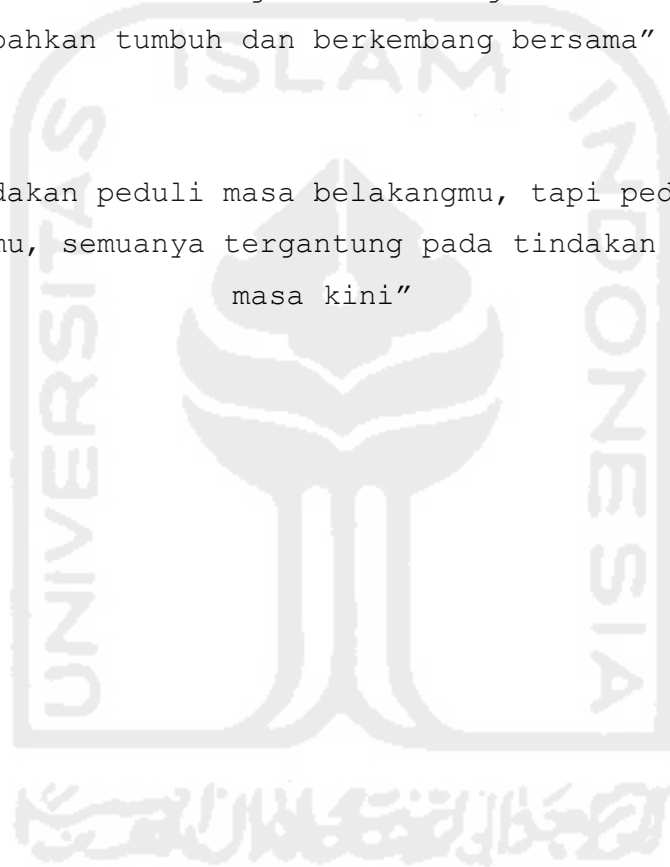


HALAMAN MOTTO

“Bagi saya menjadi orang yang baik terhadap seluruh orang yang ada di dunia adalah jalan menuju kesuksesan”

“Persahabatan terkadang menyuguhkan beberapa cobaan, tetapi persahabatan sejati bisa mengatasi cobaan itu bahkan tumbuh dan berkembang bersama”

“Tindakan peduli masa belakangmu, tapi peduli pada masa depanmu, semuanya tergantung pada tindakan kita pada masa kini”



ABSTRAK

This study aimed to determine the effect of SOP (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to service quality and determine the dimensions - dimensions SOP most influential on the quality of service GraPARI Holy Telkomsel, using multiple regression analysis. The results showed variable equation tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy together have a significant effect on the quality of service GraPARI Holy Telkomsel. R value of 0.772 means that there is a very strong relationship of variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to service quality GraPARI Holy Telkomsel. The coefficient of determination (R^2) of 0.722 it shows the proportion of variable contribution tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy toward service quality GraPARI Holy Telkomsel. From the results of the F test (simultaneous) shows the value $0.004 < 0.5$, this indicates that variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy together a significant effect on the quality of service GraPARI Holy Telkomsel, thus receiving the first hypothesis. The results of the test record DAPT partially from five variables studied SOP (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) the dominant influence on the quality of service reponsiviness. Thus receiving the second hypothesis.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, SOP, Quality of Service.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan anugrahnya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan “Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus”.

Skripsi ini dalam rangka menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebenar – benarnya kepada pihak – pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu, mendorong, dan mendoakan penulis selama masa kuliah hingga saat diselesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT, yang tidak henti – hentinya selalu memberikan jalan keluar pada setiap permasalahanku, terutama selama pengerjaan skripsi ini.
2. Rasulullah yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang menerang sehingga membuat kehidupan manusia menjadi lebih baik lagi.
3. Kedua orang tua yang telah memberikan pengarahan hidup bagaimana menjadi manusia yang berguna bagi bangsa dan Negara, banyak memberikan dorongan agar menjadi orang yang berguna selama saya berkehidupan.
4. Kakak kandung saya yang telah banyak memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
6. Bapak Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

7. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini memberikan waktu, tenaga, dan juga pikiran sehingga skripsi saya dapat terselesaikan tepat waktu.
8. Bapak Drs. Sutrisno, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
9. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik
10. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan telah membantu kelancara studi pnulis di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
11. Untuk salah satu sahabatku Sofa Daniyatul Hana yang menyemangati, memberikan masukan dan menghiasi hari di Jogja.
12. Untuk temen – teman “Kost Rizky Dhira” Anna Ligina, Desy Anggita, Farah Amalia yang banyak membantu dalam memberikan masukan dan menghiasi hari di Jogja.
13. Untuk temen – temen “Menyak” Tata Merita, Azyyati Husna, Cleopatra Hendria, dan Nizra yang mendoakan saya dari jauh dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk temen – temen “Gen’s” Frisca Cikita, Anisha, Marsenda, Fandi, Fakhrudin, Sedy telah membuat kenangan selama perkuliahan.

Akhirnya kata penulisan mengucapkan terima kasih, dan juga mengetahui bahwa skripsi ini belumlah sempurna, maka dari itu diperlukan yang namanya kritik dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.

Yogyakarta, 15 Februari 2016

Penulis