

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
KOTA YOGYAKARTA
SKRIPSI**



Disusun oleh:

Nama : Rifda Zahida Mulady

Nomor Mahasiswa : 16311033

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

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

2020

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
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 : Rifda Zahida Mulady

Nomor Mahasiswa : 16311033

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 30 April 2020

Penulis,



Rifda Zahida Mulady

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
KOTA YOGYAKARTA

Nama : Rifda Zahida Mulady

Nomor Mahasiswa : 16311033

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 30 April 2020

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Mochamad Nasito, M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE KOTA YOGYAKARTA

Disusun Oleh : **RIFDA ZAHIDA MULADY**

Nomor Mahasiswa : **16311033**

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

Pada hari Jum'at, tanggal: 19 Juni 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



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

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
KOTA YOGYAKARTA

JURNAL

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 : Rifda Zahida Mulady

Nomor Mahasiswa : 16311033

Yogyakarta, 30 April 2020

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Mochamad Nasito, M.M.

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
KOTA YOGYAKARTA

Oleh

Rifda Zahida Mulady

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

ABSTRAK

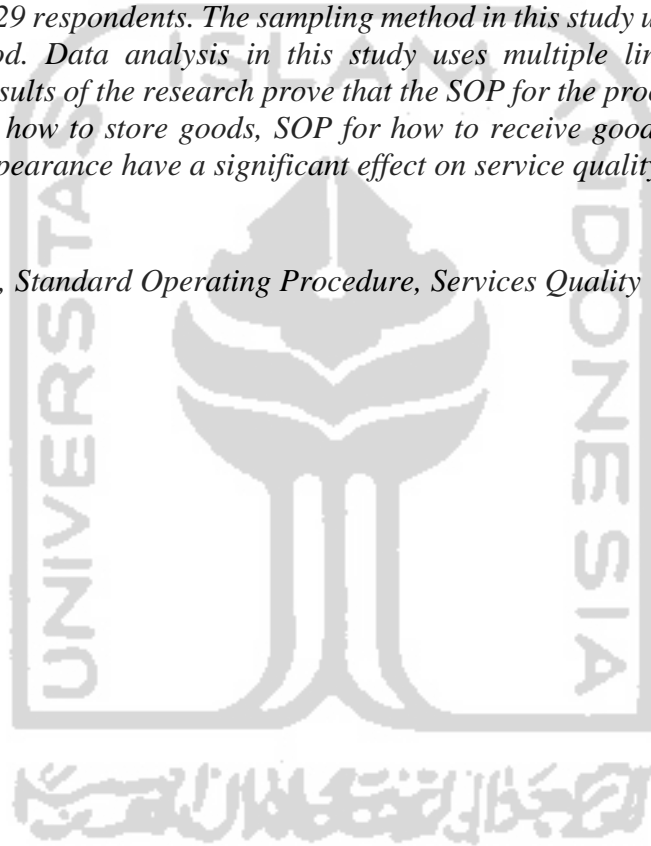
Penelitian ini berjudul Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada JNE Kota Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan secara simultan dan secara parsial. Teknik pengumpulan data yaitu survey dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pengiriman barang JNE kota Yogyakarta atau tidak terhingga. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 129 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, dan SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Kata kunci: SOP, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Layanan

ABSTRACT

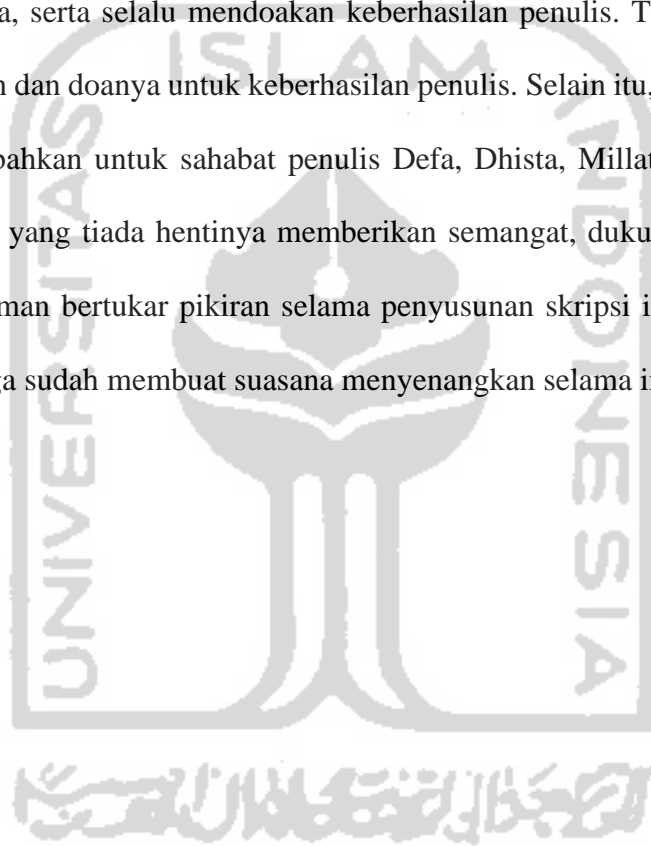
*This study titled **The Effect of Standard Operating Procedures (SOP) to the Quality of Freight Services at JNE Yogyakarta City**. This study aims to determine the effect of Standard Operating Procedures (SOPs) on service quality simultaneously and partially. Data collection techniques namely surveys and instruments used were questionnaires. The population in this study were all users of JNE goods delivery services in Yogyakarta city or unlimited. The sample used in this study was 129 respondents. The sampling method in this study uses a purposive sampling method. Data analysis in this study uses multiple linear regression methods. The results of the research prove that the SOP for the process of shipping goods, SOP for how to store goods, SOP for how to receive goods, and SOP for clothing and appearance have a significant effect on service quality.*

Keywords: SOP, Standard Operating Procedure, Services Quality



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ibu, Bapak, dan Kakak yang selalu memberikan kasih sayang, tanpa henti memberikan dorongan yang begitu luar biasa, serta selalu mendoakan keberhasilan penulis. Terimakasih atas segala dukungan dan doanya untuk keberhasilan penulis. Selain itu, skripsi ini juga penulis persembahkan untuk sahabat penulis Defa, Dhista, Millaty, Jihan, Fella, Tika, dan Dyah yang tiada hentinya memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta sebagai teman bertukar pikiran selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Terimakasih juga sudah membuat suasana menyenangkan selama ini.



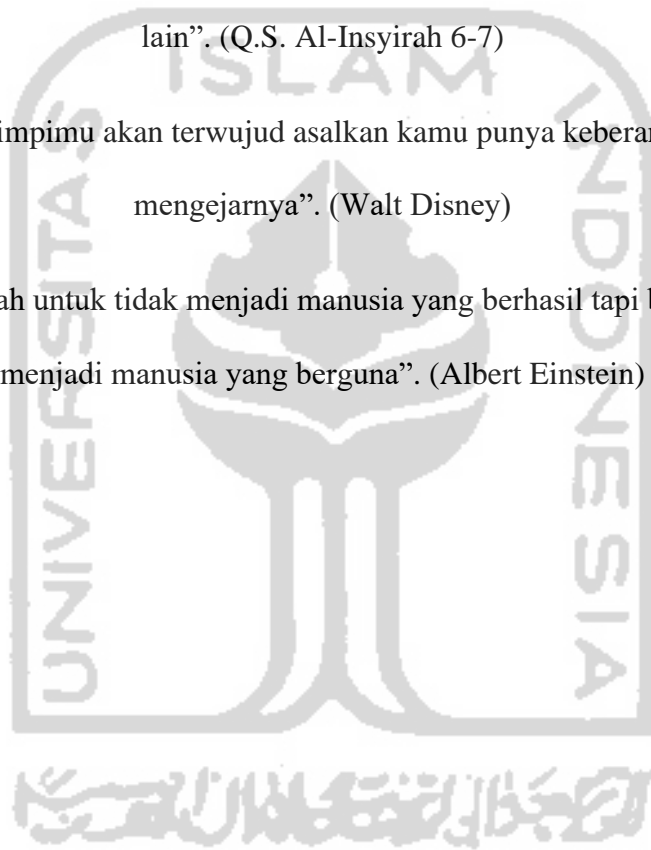
MOTTO

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

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

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

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



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada JNE Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) di Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan baik secara material maupun non material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya 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 Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Drs. Mochamad Nasito, M.M. 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 Rina Eliana dan Bapak Sri Muladi, serta Kakak Rifandy Perdana Mulady 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 Imtihan Jihan, Ferina Fellasopha Fitra, Dyah Pramesti Ari, Fatihah Nur Rahma, Safira Diva Paramita, dan Rafidha Aliy Rachmani 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 SMA Defa Syahtori, Radhista Nasfa dan Millaty Aulia, terimakasih selalu memberi semangat, dukungan, dan motivasi.
10. Teman-teman KKN UII Unit 182 Angkatan 59 Wafa, Anita, Cika, Harits, Excel, Adhit, dan Yoga, terimakasih atas dukungannya.
11. Semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam proses penyelesaian penelitian, yang telah membantu penulis baik responden 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, 30 April 2020

Penulis

Rifda Zahida Mulady

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Halaman Pengesahan Jurnal.....	vi
Abstraksi	vi
Halaman Persembahan.....	ix
Halaman Motto.....	x
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Manajemen Operasional	16
2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	18
2.2.3 Tujuan Pembuatan SOP	20
2.2.4 Prinsip-prinsip SOP	21
2.2.5 Jasa.....	22
2.2.6 Kualitas	23

2.2.7 Kualitas Pelayanan Jasa	24
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Lokasi Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Variabel Penelitian.....	29
3.2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Uji Instrumen.....	36
3.4.1 Uji Validitas	36
3.4.2 Uji Reliabilitas	37
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Deskriptif	39
3.7 Alat Analisis	39
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7.2 Uji T (Signifikansi Parsial).....	40
3.7.3 Uji F (Uji Simultan).....	41
3.7.4 Koefisien Determinasi (adjusted R ²)	41
BAB IV	42
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Uji Instrumen dan Data	42
4.1.1 Uji Validitas	42
4.1.2 Uji Reliabilitas	44
4.2 Analisis Deskriptif.....	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	48
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	49

4.3.1 Variabel SOP Bagian Proses Pengiriman Barang	50
4.3.2 Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang.....	51
4.3.3 Variabel SOP Bagian Penerimaan Barang.....	52
4.3.4 Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan.....	53
4.3.5 Variabel Kualitas Layanan.....	55
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.5 Uji T (Signifikansi Parsial).....	58
4.6 Uji F (Uji Simultan)	61
4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.8 Pembahasan	63
4.8.1 Pengaruh SOP Bagian Proses Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan.....	63
4.8.2 Pengaruh SOP Bagian Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan.....	64
4.8.3 Pengaruh SOP Bagian Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan.....	65
4.8.4 Pengaruh SOP Bagian Pakaian dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan.....	67
BAB V.....	69
KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75
Lampiran 1	75
Lampiran 2	81
Lampiran 3	89
Lampiran 4	94
Lampiran 5	95
Lampiran 6	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.4 Usia Responden.....	46
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.6 Pendapatan Responden.....	48
Tabel 4.7 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Proses Pengiriman Barang.....	50
Tabel 4.8 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang.....	51
Tabel 4.9 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Penerimaan Barang.....	52
Tabel 4.10 Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan.....	54
Tabel 4.11 Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini telah mengalami kemajuan, bahkan banyak unit usaha baru yang dirintis masyarakat, mulai dari unit usaha berskala kecil sampai berskala besar. Fenomena tersebut diikuti dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, yang mana keberadaannya itu dibutuhkan bagi masyarakat sekitar. Pada saat ini, perusahaan jasa pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang karena masyarakat menganggap bahwa dengan adanya jasa pengiriman barang, proses pengiriman barang akan berlangsung dengan sangat cepat. Semua orang pasti membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman, gunanya untuk memastikan bahwa barang yang dikirim telah sampai ke tangan konsumen pada waktu dan tempat yang tepat.

Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut salah satunya disebabkan oleh maraknya penjualan online, sehingga orang-orang yang membeli barang melalui via online memerlukan jasa pengiriman barang. Ada beberapa perusahaan pengiriman barang yang sering terjadi kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan, sehingga adanya Standar Operasioanal Prosedur atau biasa dikenal dengan nama SOP itu sangat penting dan diperlukan bagi setiap perusahaan agar mampu meningkatkan kualitasnya. Ketika suatu perusahaan pengiriman barang memiliki kualitas pelayanan yang baik secara otomatis akan meningkatkan citra perusahaan tersebut. Salah satu cara agar konsumen merasa puas dengan jasa

yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang semaksimal mungkin, serta menerapkan Standar Operasional Prosedur yang baik dan sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga dengan terciptanya Standar Operasional Prosedur yang baik, secara otomatis akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dari beberapa perusahaan jasa pengiriman yang kini sedang banyak diminati masyarakat salah satunya adalah JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). JNE merupakan perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia yang bergerak di jalur pengiriman dan logistik, yang memberikan layanan pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia, berdiri sejak tahun 1990. Ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh JNE sendiri, meliputi SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang dan SOP bagian pakaian dan penampilan.

SOP bagian proses pengiriman barang berawal dari pelanggan yang mengantarkan pakatnya ke agen atau counter JNE terdekat hingga tahap akhir seorang kurir mengantarkan paket ke alamat penerima. SOP bagian penyimpanan, dimana barang harus dipisahkan berdasarkan servicenya seperti ada layanan Regular, YES, OKE, Trucking dan lain sebagainya. Barang yang mudah rusak harus dipisahkan di tempat khusus yang lebih aman. Kemudian, barang juga harus diletakkan di tempat yang aman, bersih, dan tidak boleh meletakkan barang tanpa alas. SOP bagian penerimaan, dimana setiap serah terima itu harus dilakukan dengan menyertakan cash register dan bisa juga dilakukan dengan membuat form serah terima barang. Setiap barang juga harus diperiksa oleh petugas cash sales

counter dan petugas operasional pickup, yang mana harus diperiksa kebenarannya seperti kecocokan kode destinasi dengan alamat, keamanan packing, berat barang dan lain sebagainya. SOP bagian pakaian dan penampilan juga perlu diperhatikan yang mana terdapat syarat-syarat bagaimana staf atau petugas sales counter mengenakan seragam resmi JNE dengan baik dan benar sesuai peraturan yang ada.

Akan tetapi realitanya, ada beberapa agen JNE dalam melaksanakan SOP tersebut masih lalai atau tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan serta banyak agen dan kurirnya tidak mematuhi SOP. SOP pada proses pengiriman, masih ada beberapa pemesan yang mengeluhkan paketnya tidak sampai ke tujuan dan bahkan paket dikirim hilang saat proses pengiriman. SOP pada bagian penyimpanan, beberapa karyawan masih kurang teliti dalam penempatan barang-barang yang pecah belah, bahkan barang tercampur-campur dan tidak disusun dengan rapih. SOP pada bagian penerimaan, akibat dari kelelahan karyawan tadi ada beberapa barang yang mengalami kerusakan, kondisi barang menjadi cacat, dan barang pecah karena tidak diberi pengamanan khusus pada barang tersebut. Bahkan SOP pada pakaian dan penampilan pun masih ada beberapa staf yang tidak mengenakan pakaian sesuai standar aturan yang berlaku. Selain itu, terdapat juga kekurangan dalam segi kualitas layanan pada perusahaan JNE dan rendahnya sikap respon dari pihak JNE sendiri seperti seringkali perusahaan mengabaikan ketika barang yang akan dikirim tidak sampai tujuan bahkan ada yang rusak dan hilang.

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah dengan menerapkan atau mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Menurut Tathagati (2014:

1) dalam jurnal yang berjudul *“Analisis Implementasi Standard Operation Procedure Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)”* bahwa SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara menurut Goetsch Davis (1994) dalam buku *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* karangan Drs. Zulian Yamit, M.Si, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Atas dasar hal tersebut maka penulis tertarik mengangkat JNE sebagai objek penelitian, untuk mengetahui penilaian customer terhadap kualitas layanan pengiriman barang berdasarkan SOP pada JNE kota Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada JNE Kota Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

4. Apakah SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini dengan mengambil sampel yaitu Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Yogyakarta. Penelitian ini juga mengacu pada standar operasional prosedur dan kualitas layanan saja.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE.

Manfaat Praktis:

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu mempraktekkan 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 JNE.

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 pengiriman barang JNE, 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 DAN LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak” oleh Shella Angellina (2014). Dalam penelitian tersebut, objek yang dijadikan tempat penelitian yang memiliki panduan cita rasa Indonesia dari Jepang yang berada di Pontianak yaitu restoran Sari Bento. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh SOP bagi restoran server terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP sendiri memiliki dimensi terdiri dari konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan lain sebagainya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak. Kesimpulannya adalah variabel SOP masih belum berjalan dengan baik seperti pada waiter atau server di restoran Sari Bento. Sementara pada variabel kualitas pelayanan juga masih dinilai rendah terutama pada dimensi responsiveness, dimana pelayanan yang diberikan waiter

atau server kepada pengunjung masih sangat rendah ketika memberikan hidangannya masih sangat lama dan tidak efektif. Serta untuk dimensi tangible sendiri termasuk dimensi tertinggi, dimana waiter atau server menyediakan perlengkapan atau peralatan yang lengkap dan memadai.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)” oleh Yana Suryana (2016). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing Hotel Ramayana Tasikmalaya. Subyek dan tempat penelitian ini yaitu seluruh karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya, dimana penelitian ini juga menggunakan 3 variabel yaitu SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, kemudian teknik penelitiannya menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa standar operasional prosedur, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing pada Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik, yang mana masing-masing variabel SOP dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan akan tetapi untuk variabel pengendalian kualitas tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada Hotel Ramayana Tasikmalaya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah SOP pada Hotel Ramayana Tasikmalaya sudah baik dilihat dari kelengkapan prosedur kerja dapat menjamin kenyamanan dalam bekerja

dan karyawan menjadi lebih paham dan disiplin akan tugasnya masing-masing. Pengendalian kualitas juga dilakukan dengan baik dan menerapkan kebijakan dalam bekerja karena adanya standarisasi kerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian keunggulan bersaing juga termasuk kedalam klasifikasi baik karena setiap konsumen selalu berkunjung kembali ke Hotel Ramayana Tasikmalaya dan pelayanannya pun juga berbeda dengan hotel lain.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara” oleh Yenni O. Tanjung, Jonny Zain, dan Arthur Brown (2017). Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan, yang mana penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Perikanan Sibolga. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen terdiri dari SOP, sistem pengendalian internal, dan kompetensi SDM. Sedangkan variabel dependennya adalah kualitas layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Penelitian ini juga menggunakan metode purposive sampling yaitu penyebaran kuesioner untuk karyawan Pelabuhan Perikanan Sibolga yang pernah menjabat sebagai PNS. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP secara signifikan tidak mempengaruhi tingkat kualitas layanan serta pengendalian internal dan kompetensi sumber daya manusia juga tidak berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Kesimpulannya adalah SOP tidak memberi pengaruh terhadap

kualitas pelayanan di PPN Sibolga karena faktanya ada atau tanpa adanya panduan SOP kegiatan pelayanan di PPN Sibolga dapat berjalan walaupun tidak diandalkan untuk semua kegiatan. Selain itu SOP juga berperan penting dalam mengarahkan setiap kegiatan yang ada di pelabuhan.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)” oleh Meila Monika (2016). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh SOP perusahaan terhadap kualitas pelayanan provide GraPARI Telkomsel Kudus berjalan baik atau tidak, dan melihat SOP aspek apakah yang berpengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari kinerja dan harapan di GraPARI Telkomsel Kudus terhadap 5 dimensi diantaranya tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Populasi dalam penelitian ini semua pengguna GraPARI Telkomsel Kudus, dimana teknik pengambilan sampelnya adalah menggunakan convenience simple dengan ketentuan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan model analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji asumsi, uji t, dan uji f. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh SOP yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kualitas pelayanan provider GraPARI Telkomsel Kudus. Kesimpulannya adalah dari analisis GAP bahwa kinerja dan harapan belum terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hasil analisis regresi terdapat pengaruh positif SOP dengan berbagai dimensinya

terhadap kualitas pelayanan. Serta dilihat dari koefisien determinasi parsial, variabel assurance memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga dimensi SOP yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah assurance.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Panduan Untuk Mempersiapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Joymalya Bhattacharya, M.Pharm, MBA, M.Phil (2015). Dalam penelitian ini akan membahas mengenai standar operasional prosedur pada industri farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan proses yang digunakan untuk mengelola SOP. Hasilnya Kode Peraturan Federal untuk negara bagian pembuat produk obat akan ada prosedur tertulis untuk produksi dan pengendalian proses yang dirancang untuk memastikan bahwa produk obat memiliki identitas, kekuatan, kualitas dan kemurnian, mereka mengaku atau diwakili untuk memiliki. Peraturan untuk produsen perangkat medis dan entitas lainnya terkait menyatakan berulang kali bahwa perusahaan harus menetapkan dan memelihara prosedur. Maka dari itu perusahaan perlu mendefinisikan, mendokumentasikan, dan menerapkan SOP. Perusahaan juga harus menindaklanjuti, meninjau, dan merevisi dokumen-dokumen sesuai kebutuhan, yang mana memastikan bahwa organisasi mereka berkembang dan dikelola dengan SOP yang baik dan sesuai dengan hukum. SOP tersebut berfungsi sebagai sarana komunikasi mendasar untuk semua tingkatan organisasi, dimana tidak hanya melibatkan karyawan secara departemen, melainkan manajemen dan karyawan guna mendapatkan lintas fungsional pandangan organisasi. Pendekatan ini membuat karyawan berpikir tentang bagaimana

perubahan proses dapat mempengaruhi area fungsional lainnya. Dengan begitu, adanya sistem yang baik membuat karyawan memikirkan proses dan memeriksa bagaimana prosedur dapat mempengaruhi produk, personel, produksi, dan peralatan.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “The Critical factors for Korean Freight Forwarders Purchasing Negotiation in International Logistics” oleh Soo Yong SHIN dan Myong Sop PAK (2016). Penelitian ini menggunakan proses hierarki analitis (AHP) pendekatan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting untuk negosiasi pembelian yang berhasil bagi perusahaan pengiriman barang di Korea. Struktur AHP tiga tingkat yang terdiri dari informasi, daya, dan waktu telah dibangun untuk memeriksa negosiasi pembelian yang telah berhasil. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya informasi khususnya kualitas informasi, adalah faktor yang paling penting untuk hasil negosiasi yang sukses bagi perusahaan pengiriman barang. Metodologi pada penelitian ini dijelaskan bahwa salah satu keuntungan utama dari analisis AHP adalah dibutuhkan jumlah sampel yang relative lebih kecil sejak survey dilakukan diantara kelompok ahli. Analisis ini menggunakan 45 kuesioner yang dibagikan kepada kelompok ahli yang berpengalaman di bidang penerusan industri Korea dan jika ditotal ada 39 sampel terkumpul tetapi tiga dihapus karena ada bagian yang tidak lengkap sehingga tersisa 36 survei dalam analisis studi. Hasil studi empiris diuraikan dengan dua cara yang berbeda. Pertama, hasil keseluruhan ditampilkan termasuk peringkat prioritas untuk faktor level 2, peringkat prioritas untuk faktor level 3, dan peringkat prioritas untuk faktor level 2 dan 3 yang dilakukan secara

bersamaan. Kedua, hasil kelompok dibahas dalam hal jenis transportasi, posisi kerja, dan pendapatan tahunan. Kesimpulannya adalah penelitian ini menunjukkan bahwa negosiasi pembelian merupakan proses bisnis yang penting bagi perusahaan ekspedisi untuk mencapai manajemen yang efektif. Kemudian faktor informasi dinyatakan sebagai faktor terpenting yang mempengaruhi hasil negosiasi dari perspektif forwarder dimana faktor ini mempertimbangkan faktor prioritas untuk forwarder ketika mereka saling bernegosiasi. Studi ini juga menganalisis hasil berbagai kelompok diantara perusahaan-perusahaan forwarding bahwa pentingnya faktor bervariasi sesuai dengan jenis kelompok.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Are Shippers satisfied with the diversified Provision of Logistics Service by Shipping Companies? (A Study between the UK and South Korea)” oleh Jong-Soon KOO, Gki-Soon HWANG, dan Gee-Jung YEO (2009). Penelitian ini menjelaskan tentang mengeksplorasi fitur penyediaan layanan saat ini di industri perkapalan dan berkontribusi pada pemahaman industry yang lebih menyeluruh. Kuesioner pada penelitian ini dikembangkan guna memeriksa kinerja penyedia layanan yang dinilai oleh pengirim internasional yakni di Inggris dan Korea Selatan. Dalam penelitian ini telah ditemukan bahwa pengirim Inggris kemungkinan lebih merasa puas dengan penyediaan layanan yang beragam daripada pengirim Korea. Terdapat tiga fungsi layanan pada penelitian ini diantaranya koordinasi antar moda, membayar bea cukai, dan penerbitan Bill of Lading yang menunjukkan perbedaan besar rata-rata kinerja layanan diantara penyedia layanan. Dalam studi empiris, fungsi layanan logistik telah diidentifikasi

terlebih dahulu dan dipilih dengan meninjau studi yang relevan. Untuk membenarkan pemilihan awal layanan fungsi, fungsi diverifikasi oleh panel ahli yang terdiri dari 14: 6 dari Inggris dan 8 dari Korea Selatan, yang mana fungsi-fungsi ini diverifikasi oleh panel untuk analisis selanjutnya. Dalam metodologi penelitian, sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan Teknik simple random sampling dan kuesioner dikirimkan ke 988 pengirim internasional di Inggris dan 945 di Korea Selatan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t dan anova. Dalam uji t telah dijelaskan bahwa fungsi layanan yang dimiliki pengirim barang Korea tingkat kepuasannya tertinggi adalah orang-orang yang memperoleh kebijakan dan persiapan asuransi faktur. Sedangkan fungsi layanan yang paling memuaskan bagi pengirim Inggris adalah fungsi membayar untuk Freight dan membayar bea cukai. Hasil anova menyamakan penjelasan teoritis pada kinerja operasi layanan logistic tergantung pada penyedia layanan. Kesimpulannya adalah secara keseluruhan pengirim Inggris merasa lebih puas dibandingkan pengirim Korea Selatan. Meskipun fungsi layanan logistic secara keseluruhan di antara berbagai jenis penyedia layanan menunjukkan hasil yang agak mirip, tiga fungsi layanan seperti Intermodal Koordinasi, Pembayaran Bea Cukai, dan Penerbitan Bill of Lading diidentifikasi sebagai menunjukkan perbedaan kinerja layanan di antara penyedia layanan.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar) oleh Salma Hafizha (2019).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan, Pengaruh Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan, Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Fasilitas secara simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan pengambilan sampel secara purposive sampling. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar, Tarif Pengiriman dan Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar, serta kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar. Dengan begitu kesimpulan pada penelitian adalah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas hanya mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 45,4%, sedangkan sisanya 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Standard Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan Wahana Prestasi Logistik” oleh Mario Rivando (2014). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hasil pelaksanaan SOP di Perusahaan Wahana

Prestasi Logistik dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penyimpangan SOP di Perusahaan Wahana Prestasi Logistik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan, koordinator, dan konsumen perusahaan wahana prestasi logistik. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan diagram ishikawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan analisis deskriptif dapat disimpulkan pelaksanaan SOP perusahaan masih belum dalam keadaan baik terutama pada bagian penyortiran barang dan TTK, pembuatan manifest, penyerahan barang, dan pengarsipan manifest. Sedangkan dengan menggunakan diagram ishikawa diketahui terdapat dua faktor penyebab pelaksanaan SOP menjadi tidak maksimal, diantaranya terjadi ketidakmaksimalan pelaksanaan SOP yang merupakan faktor internal yaitu manusia dan motivasi kerja serta faktor eksternalnya berupa gaji dan lingkungan kerja. Dengan begitu kesimpulannya adalah jika dilihat dari hasil uji beda, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP perusahaan masih belum berjalan dengan baik.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah input, proses transformasi, output, feedback information dan lingkungan. Input yang digunakan dapat bersifat sederhana atau kompleks. Proses transformasi merupakan kegiatan perubahan nilai, oleh karena itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisiensi, kualitas, tenggang waktu maupun fleksibilitas. Output dapat berupa barang atau jasa ataupun sekumpulan barang atau jasa. Lingkungan

merupakan sesuatu yang kompleks dan sulit untuk dikontrol seperti: teknologi, ekonomi, sosial, politik, dan lain sebagainya, oleh karena itu perlu diperhatikan secara terus menerus (Yamit, 2003).

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009:4), manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Menurut William J. Stevenson (2009:4), manajemen operasional adalah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa. Menurut Eddy Herjanto (2008), manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Menurut James Evans dan David Collier (2007), manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

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

Ruang lingkup manajemen operasi:

- a. Aspek struktural, adalah konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya dan interaksinya satu sama lain (komponen bahan, mesin, manusia, modal).
- b. Aspek fungsional, adalah aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi serta komponen struktural mulai dari tahap perencanaan, penerapan, pengendalian maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
- c. Aspek lingkungan, adalah memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.

2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu sistem yang disusun untuk dapat memudahkan, merapihkan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini juga berisi urutan dari suatu proses melakukan pekerjaan dari awal hingga akhir. SOP sangat dibutuhkan dalam dunia industri dan perusahaan karena setiap orang dalam perusahaan harus mengerti arah dan tujuan dari tugas yang harus dikerjakan. SOP sering didefinisikan sebagai acuan untuk melakukan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja para karyawan sesuai dengan indikator-indikator administrasi, teknik, dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja, dan prosedur kerja pada unit kerja yang berkaitan. Dengan adanya SOP, semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Adanya SOP

juga akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan akan memberikan suatu rancangan SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dan untuk meminimalisir kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

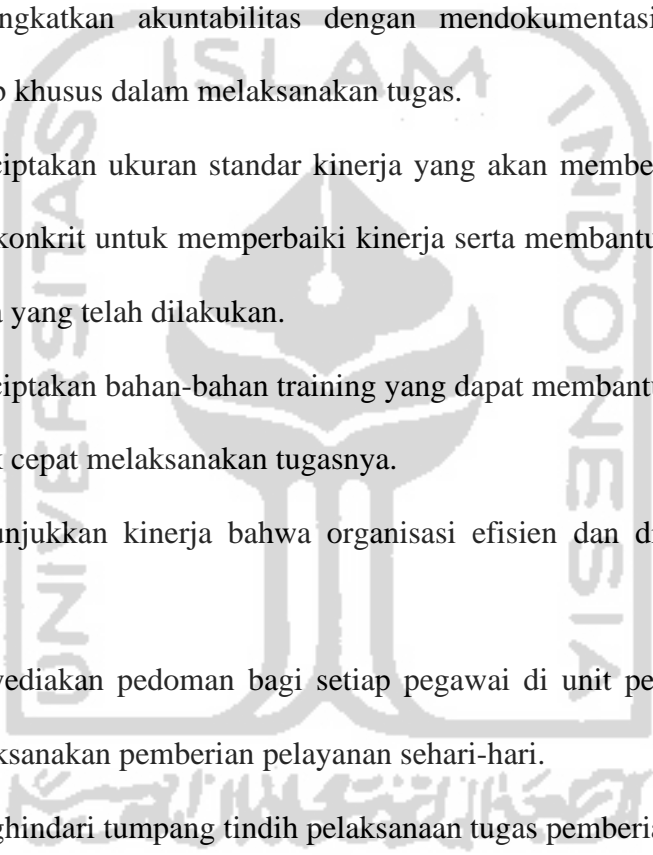
Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Menurut Tathagati (2014:1), Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten guna untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Santoso (2014), secara khusus menerangkan bahwa SOP dapat dikatakan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas berdasarkan dengan regulasi perusahaan. Di dalam SOP sendiri, terdapat 7 hal pokok menurut Santoso (2014:10) diantaranya adalah efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa SOP adalah sekumpulan perintah tertulis yang dibuat sesuai dengan regulasi kebijakan dari suatu perusahaan, untuk menjelaskan langkah-langkah dengan detail dari satu aktivitas pekerjaan yang dilaksanakan secara rutin di dalam perusahaan tersebut.

2.2.3 Tujuan Pembuatan SOP

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang berlainan dalam perusahaan. Menurut Indah Puji (2014:30) tujuan SOP, diantaranya adalah:

- a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja dan kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu.
- b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
- c) Untuk menghindari kegagalan, keraguan, duplikasi, dan pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- e) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja jika sewaktu-waktu terjadi kesalahan.

Di dalam PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008, SOP juga memiliki manfaat bagi organisasi diantaranya adalah:

- 
- a) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan, dan kelalaian.
 - b) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
 - c) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
 - d) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai, cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
 - e) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melaksanakan tugasnya.
 - f) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
 - g) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
 - h) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
 - i) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.2.4 Prinsip-prinsip SOP

Di dalam PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2018, dinyatakan bahwa susunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip diantaranya adalah:

- a) **Konsistensi.** Konsistensi memiliki tujuan sebagai pedoman kerja, yang mana SOP itu harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun dengan kondisi apapun.
- b) **Komitmen.** SOP harus dipenuhi dan dilaksanakan dengan penuh komitmen, baik itu untuk karyawan maupun pejabat tinggi perusahaan.
- c) **Mengikat.** Meskipun SOP bersifat dinamis terhadap penyempurnaan, namun dalam praktiknya, SOP bersifat mengikat bagi siapapun. Pekerjaan atau tugas harus diselesaikan sesuai dengan prosedur yang sudah tertulis dalam SOP.
- d) **Perbaikan berkelanjutan.** SOP ini tidak bersifat kaku dimana dalam pelaksanaannya, SOP harus terbuka dengan penyempurnaan untuk membentuk yang lebih efektif dan efisien.
- e) **Setiap unsur memiliki peran penting.** SOP mengandung peranan penting setiap pegawainya sehingga jika ada salah satu pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik maka dapat mengganggu proses lainnya.
- f) **Terdokumentasi dengan baik.** Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

2.2.5 Jasa

Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk (Lupiyoadi, 2005). Jasa merupakan segala aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan

oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, menurut Kotler dan Amstrong (2001). Menurut Zeithmal dan Bitner (2004), jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi, dan diproduksi pada saat bersamaan, serta memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Menurut Edvardsson (2000), jasa atau pelayanan merupakan kegiatan, proses, dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

2.2.6 Kualitas

Mengenai arti kualitas ini dapat berbeda-beda tergantung dari rangkaian kata atau kalimat dimana istilah kualitas ini dipakai. Dalam perusahaan manufaktur, istilah kualitas diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam barang yang dihasilkan yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan tujuan apa barang itu dihasilkan. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subjektif kualitas adalah sesuatu yang sesuai dengan selera (*fitness for use*). Menurut Davis dalam Yamit (2010), membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, dimana kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas itu bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa melainkan juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas

lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik itu tentunya akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Menurut Collier, yang dikutip oleh (Yamit, 2010) dalam bukunya “Manajemen Kualitas Produk dan Jasa” kualitas pelayanan jasa adalah lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan level. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pelanggan dan sistem kinerja cara pelayanan.

Menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi

jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau negatif. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Adapun dimensi kualitas layanan yang terbagi menjadi lima dimensi kualitas jasa yang menyangkut dengan masalah kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu (Zeithaml, dkk (1995) dalam Tjiptono dan Diana (2003:27-28):

1. Bukti Fisik (Tangible)

Wujud kenyataan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.

Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberikan pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan.

4. Jaminan (Assurance)

Kompetensi untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

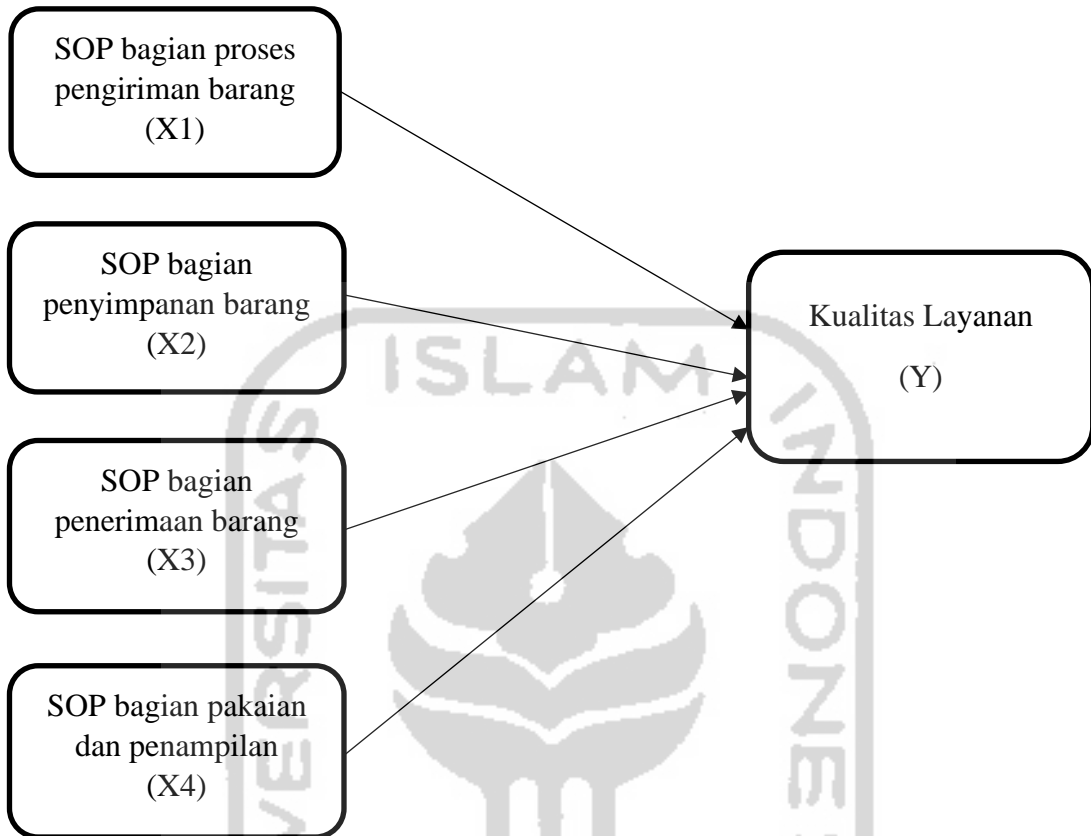
5. Empati (Empathy)

Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini akan menguji tentang pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE kota Yogyakarta. Berdasarkan gambar tersebut, hubungan antara variabel dependen dengan independennya diperlihatkan dalam kerangka berpikir sebagai berikut:

Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Untuk itu, penelitian ini penulis membuat hipotesis diantaranya adalah:

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

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

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

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



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi peneliti akan melakukan sebuah kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Yogyakarta. Alasan memilih lokasi tersebut, karena saat ini jasa pengiriman barang telah berkembang pesat dan tersebar di berbagai daerah salah satunya pada agen JNE area Yogyakarta, serta semakin banyak konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang. Alasan lainnya adalah lebih praktis, efisien, dan cepat. Banyaknya jasa pengiriman barang lain selain JNE membuat pesaing semakin banyak. Dengan begitu, kita perlu mempelajari apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari JNE tersebut dengan cara melihat dari sisi SOP dan kualitas layanannya.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel terikat atau dependen dan variabel bebas atau independen. Menurut Sugiyono (2011:61), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Sedangkan variabel bebas menurut Sugiyono (2011:61), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dimana yang menjadi variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan jasa pengiriman

barang JNE dan yang menjadi variabel bebas atau independen ini adalah SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang dan SOP bagian pakaian dan penampilan.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:38), operasional variabel merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, dan skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Konsep	Indikator
SOP bagian proses pengiriman barang (Variabel X1)	Suatu kegiatan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang atau ruang penyimpanan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan, pengiriman, dan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengiriman barang cepat dan tepat waktu - Menciptakan rasa aman dalam pengiriman barang

	sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi proses pengiriman barang secara jelas - Kurir telah mengirimkan barang ke alamat penerima sudah tepat atau sesuai - Layanan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE sudah sesuai dengan permintaan customer
SOP bagian penyimpanan barang (Variabel X2)	Suatu kegiatan menempatkan barang di gudang atau ruang penyimpanan untuk di simpan atau dipersiapkan untuk proses selanjutnya.	<ul style="list-style-type: none"> - Keamanan dan kebersihan ruang - Tata cahaya, warna, suhu ruang dan kerapihan letak barang - Tempat harus memadai dan kelengkapan fasilitas - Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur

		<p>penyimpanan tiap jenis barang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang yang disimpan secara rutin berkala
<p>SOP bagian penerimaan barang (Variabel X3)</p>	<p>Suatu kegiatan penerimaan barang untuk memastikan bahwa barang telah diterima atau dikirim sesuai dengan purchasing order.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu dalam penerimaan barang - Menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan - Keramahan dalam melayani pengguna layanan - Kondisi barang yang diterima pemesan baik dan sesuai - Serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS, dan barang dikirim sesuai dengan

		layanan service yang diambil
SOP bagian pakaian dan penampilan (Variabel X4)	Suatu penampilan diri seseorang, organisasi atau perusahaan yang sesuai dengan standar yang berlaku baik di lingkungan pribadi (rumah tangga), masyarakat maupun kerja (perusahaan).	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas cash sales counter mengenakan seragam resmi JNE serta berpakaian bersih dan rapih - Mengenakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya - Mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan - Mengenakan ikat pinggang warna hitam atau coklat dan celana bahan warna hitam - Mengenakan sepatu pantovel berwarna hitam.coklat gelap

<p>Kualitas Layanan (Variabel Y)</p>	<p>Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2010).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementasi SOP bagian pengiriman barang sudah baik - Implementasi SOP bagian penyimpanan barang sudah baik - Implementasi SOP bagian penerimaan barang sudah baik - Implementasi SOP bagian pakaian dan penampilan sudah baik
--	--	--

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabelnya, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid (Nana Sudjana dan Ibrahim: 2001). Selain itu juga menggunakan metode survey, yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2005:7). Kemudian jika dilihat dari konteks waktu atau studi, maka penelitian ini mengacu pada longitudinal, karena penelitian dilakukan secara runtut waktu. Responden pada

proposal penelitian ini adalah sebagian para customer pengguna jasa pengiriman barang JNE Kota Yogyakarta, dimana peneliti akan menyebarkan kuesioner serta menjelaskan tujuan penelitian secara ringkas untuk menghindari kesalahan persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan.

Teknik Pengumpulan Data

Data Primer:

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan meminta keterangan kepada responden dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pertanyaan yang terkait dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2005:135). Pengumpulan data primer penelitian ini akan digunakan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan langsung ke pengguna pengiriman barang JNE secara online dengan bantuan google doc. Menurut Sugiyono (2008), kuesioner tersebut nantinya akan disusun menggunakan Skala Likert dengan bobot penilaian sebagai berikut: 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, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun menggunakan jaringan telepon (Sugiyono, 2011:317). Proses wawancara atau interview ini terjadi dengan adanya komunikasi bolak balik antara pewawancara atau peneliti, untuk menggali topik tertentu yang dibahas. Wawancara akan dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak agen JNE

Kota Yogyakarta yang disertai daftar pertanyaan yang sudah dibuat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Data Sekunder:

1. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah ilmiah, agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 2008). Dalam melaksanakan teknik dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan se harian, dan lain sebagainya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mencari dokumen-dokumen perusahaan seperti profil JNE, visi misi JNE dan struktur organisasi JNE.

3.4 Uji Instrumen

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:121), uji validitas merupakan suatu hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang di teliti. Valid yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Menurut Indrawati (2015:147), Validitas merupakan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, sehingga semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, maka alat pengukur tersebut akan semakin tepat mengenai sasaran atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk

mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti, serta digunakan untuk memperlihatkan kelayakan di setiap pertanyaan-pertanyaannya dalam kuesioner dan kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel atau mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel atau responden. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka pertanyaan atau indikator dinyatakan valid (Ghozali, 2011). Uji signifikan juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara p value dengan taraf signifikansi. Apabila p value $<$ taraf signifikansi maka dinyatakan valid (ditolak), apabila p value $>$ taraf signifikansi maka dinyatakan tidak valid (diterima).

3.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016), uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengatur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur kehandalannya. Uji reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dapat memberikan kemiripan antara hasil-hasil pengukuran atau konsistensi pengukuran. Sebuah instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden dari waktu ke waktu. Syarat suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach's Alpha $>$ 0,60 (Ghozali, 2016).

3.5 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi, yang dimaksud populasi ini adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun persentase kesamaannya sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian (Arikunto, 2013:173). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh customer jasa pengiriman barang JNE kota Yogyakarta

Menurut Sugiyono (2016:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2013:109). Sampel yang diambil nantinya adalah sebanyak 50 sampai 150 orang, yang mana menurut Riscoe (1975) di dalam buku Uma Sekaran, ukuran sampel itu lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Dengan begitu, sampel pada penelitian ini adalah sebagian customer jasa pengiriman barang JNE Yogyakarta. Besarnya sampel yang akan diambil adalah kurang lebih 100 responden. Kemudian, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan purposive sampling, dimana peneliti bebas menentukan kriteria setiap respondennya mana saja yang dapat dipilih sebagai sampel.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2013:147). Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau karakteristik responden. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini diantaranya adalah jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendapatan.

3.7 Alat Analisis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2017:275), analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen, jika dua atau bahkan lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Maksud dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel dependen dengan variabel independen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

negatif. Model tersebut dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan. Berikut persamaan model regresi linier berganda:

Keterangan:

Y= Kualitas layanan

a = Koefisien regresi

X1= SOP bagian proses pengiriman barang

X2= SOP bagian penyimpanan barang

X3= SOP bagian penerimaan barang

X4= SOP bagian pakaian dan penampilan

e= Variabel pengganggu (error)

3.7.2 Uji T (Signifikansi Parsial)

Menurut Ghozali (2013:98), menyatakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi independen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah $H_0 : \beta_I = 0$, yang artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan nilai signifikansi 0,05 dan membandingkan t hitung dengan t tabel yang ditentukan sebagai berikut:

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

- b. Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05) dan t hitung $< t$ table, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang mana variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.7.3 Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2013:98), menyatakan bahwa uji statistik pada dasarnya menunjukkan bahwa apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi variabel independen kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak. Jika hipotesis alternatif diterima maka seluruh variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016:96).

3.7.4 Koefisien Determinasi (adjusted R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kebaikan dari persamaan regresi yaitu dengan cara memberikan presentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh seluruh variabel independen. Nilai Adjusted R^2 yang berkisar antara 0 dan 1, dimana nilai adjusted R^2 yang kecil atau mendekati 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, namun jika nilai adjusted R^2 yang besar atau mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen dan Data

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Untuk memperoleh validitas kuesioner, usaha dititikberatkan pada pencapaian validitas isi. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan r tabel dan r hitung (r x-y) pada taraf signifikansi 5 % dan jumlah responden sebanyak 129 responden. Nilai sebuah instrumen dikatakan valid apabila p -value < taraf Sig (5%). Hasil uji validitas dapat diperoleh sebagai berikut.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	P value	Hasil
SOP bagian proses pengiriman barang (X1)	X1.1	0,781	0,000	Valid
	X1.2	0,879	0,000	Valid
	X1.3	0,839	0,000	Valid
	X1.4	0,826	0,000	Valid
	X1.5	0,844	0,000	Valid
	X2.1	0,842	0,000	Valid

SOP bagian penyimpanan barang (X2)	X2.2	0,864	0,000	Valid
	X2.3	0,873	0,000	Valid
	X2.4	0,844	0,000	Valid
	X2.5	0,836	0,000	Valid
SOP bagian penerimaan barang (X3)	X3.1	0,808	0,000	Valid
	X3.2	0,855	0,000	Valid
	X3.3	0,832	0,000	Valid
	X3.4	0,746	0,000	Valid
	X3.5	0,784	0,000	Valid
SOP bagian pakaian dan penampilan (X4)	X4.1	0,778	0,000	Valid
	X4.2	0,834	0,000	Valid
	X4.3	0,854	0,000	Valid
	X4.4	0,851	0,000	Valid
	X4.5	0,802	0,000	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y.1	0,862	0,000	Valid
	Y.2	0,907	0,000	Valid
	Y.3	0,900	0,000	Valid
	Y.4	0,878	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir dari variabel penelitian yaitu SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, SOP bagian pakaian dan penampilan serta Kualitas Layanan memiliki *p-value* sebesar 0,000 kurang dari

0,05. Hasil ini telah menunjukkan bahwa keseluruhan butir pernyataan valid sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach. Apabila *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka jawaban dari responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliabel. Jika *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,60 maka jawaban dari para responden sebagai alat pengukur dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2005).

Tabel 4.2

Hajil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Koefisien	Hasil
1	SOP bagian proses pengiriman barang	0,891	0,60	Reliabel
2	SOP bagian penyimpanan barang	0,904	0,60	Reliabel
3	SOP bagian penerimaan barang	0,864	0,60	Reliabel

4	SOP bagian pakaian dan penampilan	0,882	0,60	Reliabel
5	Kualitas Layanan	0,908	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti apa yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih dari 0,60. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel atau handal dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Dengan begitu, arti dari kuesioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.3
Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	45	34,9 %
2	Perempuan	84	65,1 %
	Total	129	100 %

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sebanyak 84 responden atau 65,1 % dan laki-laki sebanyak 45 responden atau 34,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan JNE kota Yogyakarta lebih banyak pada perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, maka responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Usia Responden

NO	Usia	Jumlah	Presentase
1	Kurang dari 20 tahun	15	11,5 %
2	20 – 30 tahun	83	64,3 %
3	31 – 41 tahun	12	9,3 %
4	41 – 50 tahun	12	9,3 %
5	Lebih dari 51 tahun	7	5,4 %
	Total	129	100 %

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 15 responden atau 11,5 %, usia 20 – 30 tahun sebanyak 83 responden atau 64,3 %, usia 31 – 40 tahun sebanyak 12 responden atau 9,3 %, usia 41 – 50 tahun sebanyak 12 responden atau 9,3 %, dan berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 7 responden atau 5,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi, pengguna layanan JNE kota

Yogyakarta kebanyakan remaja sampai sudah dewasa yaitu kisaran usia 20 – 30 tahun.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, maka responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Pekerjaan Responden

NO	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa	68	52,7 %
2	PNS	15	11,6 %
3	Pegawai Swasta	18	14 %
4	Wirausaha	1	8 %
5	Lainnya	27	20,9 %
	Total	129	100 %

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar sebagai Mahasiswa sebanyak 68 responden atau 52,7 %, sebagai PNS sebanyak 15 responden atau 11,6 %, sebagai Pegawai Swasta sebanyak 18 responden atau 14 %, sebagai Wirausaha hanya 1 responden atau 8 %, dan yang lainnya sebanyak 27 responden atau 20,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa

dari segi pekerjaan, pengguna layanan JNE kota Yogyakarta mayoritas adalah sebagai Mahasiswa.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan pendapatan, maka responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Pendapatan Responden

NO	Pendapatan Per Bulan	Jumlah	Presentase
1	<Rp 1.000.000	32	24,8 %
2	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	49	38 %
3	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000	22	17,1 %
4	Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000	13	10,1 %
5	>Rp 5.000.000	13	10,1 %
	Total	129	100 %

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah pendapatan kurang dari Rp 1.000.000 sebanyak 32 responden atau 24,8 %, pendapatan Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000 sebanyak 49 responden atau 38 %, pendapatan Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000 sebanyak 22 responden atau 17,1 %, pendapatan Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000 sebanyak 13 responden atau 10,1 % dan pendapatan lebih dari Rp 5.000.000 sebanyak 13 responden atau 10,1 %. Hal

ini menunjukkan bahwa dari segi pendapatan, pengguna layanan JNE kota Yogyakarta kebanyakan yang memiliki pendapatan sebesar Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 yaitu sebagai Mahasiswa.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

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

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

5

$$= 0,80$$

Sehingga diperoleh Batasan penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Tidak Baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

4.3.1 Variabel SOP Bagian Proses Pengiriman Barang

Berikut adalah skor jawaban responden terhadap variabel SOP Bagian Proses Pengiriman Barang:

Tabel 4.7

Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Proses Pengiriman Barang

Indikator SOP bagian Proses Pengiriman Barang	Mean	Kategori
Pengiriman barang cepat dan tepat waktu	3,88	Baik
Menciptakan rasa aman dalam pengiriman barang	3,93	Baik
Informasi proses pengiriman barang secara jelas	3,99	Baik
Kurir telah mengirimkan barang ke alamat penerima sudah tepat atau sesuai	4,20	Baik
Layanan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE sudah sesuai dengan permintaan customer	4,01	Baik
Rata-Rata Total	4,00	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP bagian proses pengiriman barang yaitu sebesar 4,00 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20. Penilaian tertinggi terjadi pada item kurir telah

mengirim barang ke alamat penerima sudah tepat atau sesuai dengan skor rata-rata sebesar 4,20 dan penilaian terendah terjadi pada item pengiriman barang cepat dan tepat waktu dengan skor rata-rata sebesar 3.88.

4.3.2 Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang

Berikut adalah skor jawaban responden terhadap variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang:

Tabel 4.8

Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Penyimpanan Barang

Indikator SOP bagian Penyimpanan Barang	Mean	Kategori
Keamanan dan kebersihan ruang	3,84	Baik
Tata cahaya, warna, suhu ruang dan kerapihan letak barang	3,62	Baik
Tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas	3,73	Baik
Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang	3,67	Baik
Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin	3,69	Baik
Rata-Rata Total	3,71	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP bagian penyimpanan barang yaitu sebesar 3,71 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20. Penilaian tertinggi terjadi pada item keamanan dan kebersihan ruang dengan skor rata-rata sebesar 3,84 dan penilaian terendah terjadi pada item tata cahaya, warna, suhu ruang dan kerapihan letak barang dengan skor rata-rata sebesar 3,62.

4.3.3 Variabel SOP Bagian Penerimaan Barang

Berikut adalah skor responden terhadap variabel SOP Bagian Penerimaan Barang:

Tabel 4.9

Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Penerimaan Barang

Indikator SOP bagian Penerimaan Barang	Mean	Kategori
Ketepatan waktu dalam penerimaan barang	3,98	Baik
Menciptakan rasa kepercayaan kepada pengguna layanan atau customer	4,04	Baik
Keramahan dalam melayani pengguna layanan atau customer	4,01	Baik
Kondisi barang yang diterima pemesan sudah sesuai dengan apa yang customer pesan	4,13	Baik

Serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS dan barang dikirim berdasarkan jenis service yang diambil	3,98	Baik
Rata-Rata Total	4,02	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP bagian penerimaan barang yaitu sebesar 4,02 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20. Penilaian tertinggi terjadi pada item kondisi barang yang diterima pemesan sudah sesuai dengan apa yang customer pesan dengan skor rata-rata sebesar 4,13 dan penilaian terendah terjadi pada item ketepatan waktu dalam penerimaan barang serta serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritasnya dengan skor rata-rata sebesar 3.98.

4.3.4 Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan

Berikut adalah skor responden terhadap variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan:

Tabel 4.10

Hasil Analisa Variabel SOP Bagian Pakaian dan Penampilan

Indikator SOP bagian Pakaian dan Penampilan	Mean	Kategori
Petugas cash sales counter mengenakan seragam resmi JNE serta berpakaian bersih dan rapih	3,93	Baik
Mengenakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya	3,71	Baik
Mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan	3,60	Baik
Mengenakan ikat pinggang warna hitam atau coklat dan celana bahan warna hitam	3,57	Baik
Mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam atau coklat gelap	3,50	Baik
Rata-Rata Total	3,66	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP bagian pakaian dan penampilan yaitu sebesar 3,66 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20. Penilaian tertinggi terjadi pada item petugas caash sales counter mengenakan seragam resmi JNE serta berpakaian bersih dan

rapih dengan skor rata-rata sebesar 3,93 dan selanjutnya penilaian terendah terjadi pada item mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam atau coklat gelap dengan skor rata-rata sebesar 3,50.

4.3.5 Variabel Kualitas Layanan

Berikut adalah skor jawaban responden terhadap variabel Kualitas Layanan:

Tabel 4.11
Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan

Indikator Kualitas Pelayanan	Mean	Kategori
Implementasi SOP bagian proses pengiriman barang sudah baik	3,96	Baik
Implementasi SOP bagian penyimpanan barang sudah baik	3,74	Baik
Implementasi SOP bagian penerimaan barang sudah baik	3,93	Baik
Implementasi SOP bagian pakaian dan penampilan sudah baik	3,78	Baik
Rata-Rata Total	3,85	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan adalah sebesar 3,85 yang mana termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada

interval 3,41-4,20. Penilaian tertinggi terjadi pada item implementasi SOP bagian proses pengiriman barang sudah baik dengan skor rata-rata sebesar 3,96 dan selanjutnya penilaian terendah terjadi pada item implementasi SOP bagian penyimpanan baik dengan skor rata-rata sebesar 3,74.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE kota Yogyakarta. Hasil pengolahan data dengan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (Standardized Coefficient)	Sig-t (p-value)	Ket.
Konstanta	-0,926		
Proses Pengiriman Barang (X1)	0,154	0,003	Signifikan
Penyimpanan Barang (X2)	0,186	0,001	Signifikan

Penerimaan Barang (X3)	0,264	0,000	Signifikan
Pakaian dan Penampilan (X4)	0,246	0,000	Signifikan
F hitung	128,660		
Sig-F	0,000		
R ²	0,806		

Variabel Dependen: Kualitas Layanan (Y)

Sumber: Data hasil regresi, 2020

Dengan memperhatikan model regresi linier berganda maka didapat pengaruh SOP terhadap kualitas layanan pengiriman barang pada JNE Kota Yogyakarta sebagai berikut:

$$Y = -0,926 + 0,154X_1 + 0,186X_2 + 0,264X_3 + 0,246X_4$$

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

1. Nilai konstanta sebesar (-0,926) dapat disimpulkan bahwa apabila nilai variabel independen sama dengan 0 maka besarnya Kualitas Layanan sebesar (-0,926).
2. SOP bagian Proses Pengiriman Barang (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,154. Hal tersebut berarti bahwa apabila proses pengiriman barang meningkat satu satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,154 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

3. SOP bagian Penyimpanan Barang (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,186. Hal tersebut berarti bahwa apabila penyimpanan barang meningkat satu satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,186 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
4. SOP bagian Penerimaan Barang (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,264. Hal tersebut berarti bahwa apabila penerimaan barang meningkat satu satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,264 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
5. SOP bagian Pakaian dan Penampilan (X4) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,246. Hal ini berarti bahwa apabila pakaian dan penampilan meningkat satu satuan maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,246 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

4.5 Uji T (Signifikansi Parsial)

Untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap kualitas layanan digunakan uji t, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi linier berganda secara parsial. Pengujian regresi digunakan untuk pengujian dua arah dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% yang berarti bahwa $\alpha = 5\%$. Dengan membandingkan p-value (sig-t) dengan taraf signifikan yang di tolerir 5 persen. Perhitungan t-tabel menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}t\text{-tabel} &= t_{\alpha/2 ; n-k} \\ &= 0,05/2 ; 129-5 \\ &= 0,025 ; 124 \\ &= 1,97928\end{aligned}$$

Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial, antara lain:

1. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP bagian Proses Pengiriman Barang

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis sebagai berikut:

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

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh pvalue $0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti SOP bagian proses pengiriman barang berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

2. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP bagian Penyimpanan Barang

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis sebagai berikut:

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

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh pvalue $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti SOP bagian penyimpanan barang berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

3. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP bagian Penerimaan Barang

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis sebagai berikut:

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

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh pvalue $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti SOP bagian penerimaan barang berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

4. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP bagian Pakaian dan Penampilan

Terdapat kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis sebagai berikut:

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

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh pvalue $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan.

4.6 Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis, digunakan uji F, yaitu dengan menguji koefisien regresi linier berganda secara serentak sehingga dapat diketahui variabel sop bagian proses pengiriman barang (X_1), SOP bagian penyimpanan barang (X_2), SOP bagian penerimaan barang (X_3), SOP bagian pakaian dan penampilan (X_4) terhadap kualitas layanan (Y). pengujian ini berdasarkan F hitung $> F$ tabel atau sig. $< 0,05$, berikut perhitungan F tabel menggunakan rumus.

Menentukan *degree of freedom* atau derajat kebebasan:

$$df(n_1) = k - 1$$

$$= 5 - 1 = 4$$

$$df(n_2) = n - k$$

$$= 129 - 5 = 124$$

Maka dapat disimpulkan nilai untuk df (n1) adalah 4 dan df (n2) adalah 124 dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka didapatkan nilai F tabel adalah sebesar 2,44.

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 128,660 > F tabel sebesar 2,44 atau sig. 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, dan SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

4.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau biasa disebut dengan R^2 atau R Square, di dalam analisis regresi terdapat koefisien determinasi berganda yang digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Apabila nilai R^2 (R Square) mendekati satu berarti variabel independen dapat memberikan informasi hampir seluruhnya yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Dari Tabel 4.12 hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,806. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, serta SOP bagian pakaian dan penampilan sebesar 80,6 persen. Sedangkan sisanya sebesar 19,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian oleh sebab-sebab diluar model.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh SOP Bagian Proses Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan

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

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

Hubungan proses pengiriman barang dengan kualitas layanan adalah proses pengiriman barang mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Adanya proses pengiriman barang yang cepat, tepat dan aman nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Dengan begitu, semakin baik persepsi customer terhadap proses pengiriman barang pada JNE maka kualitas layanan juga semakin tinggi dan jika persepsi customer terhadap proses pengiriman barang pada JNE buruk, maka kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai dengan penelitian Shella Angelina (2015) terdapat pengaruh yang signifikan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak.

4.8.2 Pengaruh SOP Bagian Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan

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

Penyimpanan barang adalah menempatkan barang di dalam Gudang dan dipersiapkan untuk proses selanjutnya, yang mana penyimpanan barang ini akan dilakukan sesuai dengan karakteristik barang. Karakteristik barang disini yang dimaksud adalah dilihat dari jenis barang disimpan dan harus disesuaikan dengan kondisi penyimpanannya. Menurut Warman (2012), Gudang atau tempat penyimpanan barang merupakan bangunan yang digunakan untuk menyimpan

barang, dimana barang-barang yang disimpan di dalam gudang dapat berupa bahan baku, barang setengah jadi, suku cadang atau barang dalam proses yang disiapkan untuk diserap oleh proses produksi. Penyimpanan barang pada kantor JNE pusat memiliki ruangan khusus untuk menyimpan dan mengelompokkan semua jenis barang secara terpisah, akan tetapi agen-agen JNE tidak memiliki ruangan khusus untuk menyimpan barang hanya dengan menyediakan beberapa box atau keranjang besar secara terpisah.

Hubungan penyimpanan barang dengan kualitas layanan adalah penyimpanan barang mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Dengan adanya tempat atau fasilitas yang memadai, aman dan kebersihan ruang terjaga tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Oleh karena itu, semakin baik persepsi customer terhadap penyimpanan barang pada JNE maka kualitas layanan akan semakin tinggi dan jika persepsi customer terhadap penyimpanan barang pada JNE buruk, maka kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai penelitian Shella Angelina (2015) terdapat pengaruh signifikan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak.

4.8.3 Pengaruh SOP Bagian Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel SOP bagian penerimaan barang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh

karena itu, semakin baik penerimaan barang, maka akan semakin meningkat kualitas layanan.

Penerimaan barang sendiri dapat diartikan sebagai suatu kegiatan penerimaan barang untuk memastikan bahwa barang telah diterima atau dikirim sesuai dengan purchasing order. Penerimaan barang harus dilakukan dengan cermat karena merupakan perpindahan tanggung jawab dari penyedia kepada pengguna melalui jasa transportasi. Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penerimaan barang maka perlu dibuat mekanisme yang tepat dan didukung oleh administrasi yang benar. Kegiatan penerimaan barang yang harus dilakukan diantaranya pemeriksaan dokumen (surat jalan dan lain-lain), pemeriksaan mutu barang, pemeriksaan kuantitas barang dan lain sebagainya. Pemeriksaan barang ini bertujuan untuk memastikan apakah barang yang diterima sudah sesuai dengan perjanjian pengadaan barang baik jumlah, jenis, kondisi maupun harganya. JNE telah menetapkan kegiatan penerimaan barang dengan 3 kemungkinan yang dihadapi diantaranya adalah menerima barang dalam jumlah berbeda dengan jumlah yang di pesan, menerima barang yang rusak dan menerima barang dengan kuantitas rendah.

Hubungan penerimaan barang dengan kualitas layanan adalah penerimaan barang mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Adanya ketepatan waktu dalam penerimaan barang, kondisi barang yang diterima pemesan sesuai dan menciptakan kepercayaan kepada customer nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada JNE. Dengan begitu, semakin baik persepsi customer terhadap penerimaan barang pada JNE, maka kualitas layanan juga akan semakin

tinggi dan jika persepsi customer terhadap penerimaan barang pada JNE buruk, maka kualitas layanan juga akan semakin rendah. Hasil ini sesuai penelitian Shella Angelia (2015) terdapat pengaruh yang signifikan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak.

4.8.4 Pengaruh SOP Bagian Pakaian dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan

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

Suatu perusahaan jasa pengiriman barang khususnya JNE tentu memiliki beberapa staf atau karyawan yang bekerja didalamnya yang dikelompokkan sesuai dengan job masing-masing karyawannya. Perusahaan jasa pengiriman barang JNE ini harus menerapkan berbagai macam standar operasional prosedur salah satunya standar operasional prosedur dalam berpakaian dan penampilan. Para karyawan yang bekerja dituntut untuk mematuhi standar operasional prosedur yang dibuat oleh perusahaan itu sendiri. Dengan diterapkannya standar operasional prosedur dalam berpakaian dan penampilan, dapat meningkatkan kedisiplinan dan kepercayaan diri masing-masing karyawan. Pakaian dan penampilan yang bersih dan juag rapih akan memberikan kesan yang baik dimata customer. Oleh karena itu, menjaga pakaian dan penampilan seseorang saat bekerja itu penting karena secara tidak langsung

dengan diberlakukannya standar seperti itu akan meningkatkan mutu dan kualitas layanan pada JNE itu sendiri.

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 ini akan membahas kesimpulan penelitian berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab selanjutnya. Selain kesimpulan terdapat pula pembahasan terkait saran untuk penelitian selanjutnya. Berikut paparan dari bab ini:

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data, kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

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

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

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, maka saran terhadap perusahaan adalah:

1. Dari hasil analisis deskriptif, SOP bagian penerimaan barang yang merupakan variabel SOP yang paling tinggi dalam mempengaruhi kualitas layanan. Disarankan bagi perusahaan untuk tetap mempertahankan variabel

SOP bagian penerimaan barang. Karena dalam penelitian ini pengguna layanan JNE terpengaruh oleh SOP bagian penerimaan barang, dengan begitu perusahaan perlu mempertahankan SOP bagian penerimaan barang diantaranya ketepatan waktu dalam penerimaan barang, meningkatkan kepercayaan kepada pengguna layanan, kondisi barang yang sesuai dengan pemesan dan keramahan dalam melayani pengguna layanan. Saran lain alangkah baiknya perusahaan menerapkan berbagai prosedur lain yang ada dalam SOP bagian penerimaan barang dengan lebih baik lagi guna meningkatkan kualitas layanan

2. Dari hasil analisis deskriptif, SOP bagian pakaian dan penampilan merupakan variabel SOP yang paling rendah dalam mempengaruhi kualitas layanan. Disarankan bagi perusahaan untuk meningkatkan variabel SOP bagian pakaian dan penampilan. Karena dalam penelitian ini pengguna layanan JNE terpengaruh oleh SOP bagian pakaian dan penampilan, maka perusahaan perlu meningkatkan standar aturan dalam berpakaian dan penampilan diantaranya petugas cash sales counter mengenakan seragam resmi, ID Card yang digantung di saku, ikat pinggang dan celana bahan warna hitam, pantofel berwarna hitam dan mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algesindo Tambunan, Rudi M. (2008). *Pedoman Penyusunan SOP*. Jakarta: Maiestash Publishing.
- Angellina, Shella. 2014. *Pengaruh SOP Bagi Restorat Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 1-7.
- 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 Multivariate 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 Analisis 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.
- Heizer, Jay., & Render, Barry. (2009). *Operation Management: Manajemen Operasi (Edisi kesembilan)*. Jakarta: Salemba Empat.

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

Kotler, Philip dan Armstrong, 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.

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

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

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

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

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

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

- 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.
- Yamit, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UIL.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UIL.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Yogyakarta

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

Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan
- Umur Responden :
- Pekerja :
 - Mahasiswa/Pelajar
 - PNS
 - Pegawai Swasta
 - Wirausah
 - Lainnya,

- Pendapatan per bulan :

<Rp 1.000.000

Rp 1.000.000 – Rp. 2.000.000

Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000

Rp. 4.001.000 – Rp. 5.000.000

>Rp. 5.000.000

Petunjuk Pengisian

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

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

Setuju (S) : Skor 4

Netral (N) : Skor 3

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Berilah tanda centang [√] pada jawaban yang saudara pilih

Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)

A. SOP bagian proses pengiriman barang

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

B. SOP bagian penyimpanan barang

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Keamanan dan kebersihan ruang					
2	Tata cahaya, warna, suhu ruangan dan kerapian letak barang					

3	Tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas					
4	Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang					
5	Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala					

C. SOP bagian penerimaan barang

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Ketepatan waktu dalam penerimaan barang					
2	Menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan					
3	Keramahan dalam melayani pengguna layanan					
4	Kondisi barang yang diterima pemesan baik dan sesuai					
5	Serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS dan barang					

	dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil					
--	--	--	--	--	--	--

D. SOP bagian pakaian dan penampilan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Petugas cash sales counter mengenakan seragam resmi JNE serta berpakaian bersih dan rapih					
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/coklat dan celana bahan warna hitam					
5	Mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam coklat 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

Hasil Perhitungan Kuesioner

Respon den	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	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1
3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4
4	3	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4
8	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3
9	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3
10	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
12	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1
13	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4

15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
16	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5
17	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
18	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5
19	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3
23	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3
24	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3
25	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
26	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	2
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
29	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
30	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
33	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
36	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
37	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
38	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5
39	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
40	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
42	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
44	5	5	5	5	5	3	2	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3
45	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
49	4	4	4	5	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	3	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2
51	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3
52	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4
58	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
59	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3
60	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4
65	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
66	4	5	5	5	5	3	2	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
70	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4
71	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4

72	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
75	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
76	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
80	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4
85	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	2	2	3	4	4	4	4
87	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4
88	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5

91	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
92	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
95	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
96	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
97	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
100	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
102	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
106	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
107	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4
108	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3

110	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5
111	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
112	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
113	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
114	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4
116	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
120	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
122	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
123	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
125	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
126	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
127	5	2	5	5	3	3	3	3	3	4	5	2	3	2	4	5	2	1	3	4	2	3	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4

129	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
Mean	3,88	3,93	3,99	4,20	4,01	3,84	3,62	3,73	3,67	3,69	3,98	4,04	4,01	4,13	3,98	3,93	3,71	3,60	3,57	3,50	3,96	3,74	3,93	3,78



Lampiran 3

Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,633**	,582**	,560**	,517**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.2	Pearson Correlation	,633**	1	,665**	,645**	,711**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.3	Pearson Correlation	,582**	,665**	1	,602**	,627**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.4	Pearson Correlation	,560**	,645**	,602**	1	,653**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X1.5	Pearson Correlation	,517**	,711**	,627**	,653**	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	129	129	129	129	129	129
X1	Pearson Correlation	,781**	,879**	,839**	,826**	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	129	129	129	129	129	129

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,740**	,645**	,585**	,583**	,842**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X2.2	Pearson Correlation	,740**	1	,656**	,631**	,611**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X2.3	Pearson Correlation	,645**	,656**	1	,716**	,720**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X2.4	Pearson Correlation	,585**	,631**	,716**	1	,682**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X2.5	Pearson Correlation	,583**	,611**	,720**	,682**	1	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	129	129	129	129	129	129
X2	Pearson Correlation	,842**	,864**	,873**	,844**	,836**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	129	129	129	129	129	129

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,664**	,593**	,422**	,561**	,808**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X3.2	Pearson Correlation	,664**	1	,658**	,536**	,575**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X3.3	Pearson Correlation	,593**	,658**	1	,557**	,530**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X3.4	Pearson Correlation	,422**	,536**	,557**	1	,500**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X3.5	Pearson Correlation	,561**	,575**	,530**	,500**	1	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	129	129	129	129	129	129
X3	Pearson Correlation	,808**	,855**	,832**	,746**	,784**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	129	129	129	129	129	129

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,678**	,508**	,501**	,523**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X4.2	Pearson Correlation	,678**	1	,679**	,568**	,499**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X4.3	Pearson Correlation	,508**	,679**	1	,728**	,585**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X4.4	Pearson Correlation	,501**	,568**	,728**	1	,714**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	129	129	129	129	129	129
X4.5	Pearson Correlation	,523**	,499**	,585**	,714**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	129	129	129	129	129	129
X4	Pearson Correlation	,778**	,834**	,854**	,851**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	129	129	129	129	129	129

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,698**	,708**	,648**	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129
Y.2	Pearson Correlation	,698**	1	,789**	,742**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	129	129	129	129	129
Y.3	Pearson Correlation	,708**	,789**	1	,705**	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	129	129	129	129	129
Y.4	Pearson Correlation	,648**	,742**	,705**	1	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	129	129	129	129	129
Y	Pearson Correlation	,862**	,907**	,900**	,878**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	129	129	129	129	129

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

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	5

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	5

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	5

X4

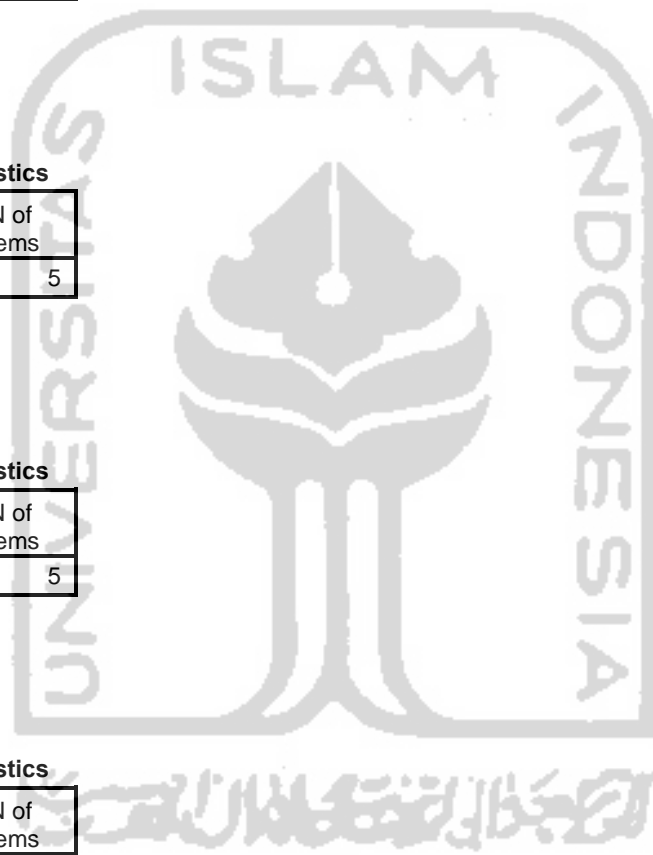
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	5

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	4



Lampiran 5

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,898 ^a	,806	,800	1,194

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	734,149	4	183,537	128,660	,000 ^b
	Residual	176,890	124	1,427		
	Total	911,039	128			

a. Dependent Variable: kualitas layanan

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,926	,746		-1,242	,217
1 proses pengiriman barang	,154	,051	,186	2,992	,003
1 penyimpanan barang	,186	,053	,224	3,525	,001
1 penerimaan barang	,264	,067	,295	3,941	,000
1 pakaian dan penampilan	,246	,046	,313	5,303	,000

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Lampiran 6

Deskriptif Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	45	34,9	34,9	34,9
Valid perempuan	84	65,1	65,1	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 tahun	15	11,6	11,6	11,6
20 - 30 tahun	83	64,3	64,3	76,0
31 - 40 tahun	12	9,3	9,3	85,3
Valid 41 - 50 tahun	12	9,3	9,3	94,6
> 50 tahun	7	5,4	5,4	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mahasiswa	68	52,7	52,7	52,7
pegawai swasta	18	14,0	14,0	66,7
PNS	15	11,6	11,6	78,3
wirausaha	1	,8	,8	79,1
lainnya	27	20,9	20,9	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <Rp 1.000.000	32	24,8	24,8	24,8
Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	49	38,0	38,0	62,8
Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000	22	17,1	17,1	79,8
Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000	13	10,1	10,1	89,9
>Rp 5.000.000	13	10,1	10,1	100,0
Total	129	100,0	100,0	