

ABSTRAKSI

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen di suatu negara. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Standard operating procedur pada armada menjadi hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelanggan maupun tingkat kepuasan performa perusahaan. Selain itu, juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Driver studi kasus Driver Day Trans Shuttle And Courier Jogja. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dimensi Tangible, Assurance, Emphaty, Ketelitian pemeriksaan Kondisi mobil, dan Inisiatif Driver untuk mengevaluasi kinerja Driver. Dan menemukan akar dari penyebab driver melanggar SOP melalui Diagram sebab-akibat (Ishikawa) dan analisis Deskriptif.

Kata kunci: Standard Operating Procedure (SOP), Transportasi, Evaluasi, Diagram sebab-akibat (Ishikawa).

