

**PENGARUH SOP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PERUSAHAAN STUDI PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN
LEMPUYANGAN YOGYAKARTA
SKRIPSI**



Disusun Oleh :

Nama : Azza Dellaftina Mumtazquila

Nomor Mahasiswa : 16311199

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2020

**PENGARUH SOP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PERUSAHAAN STUDI PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN
LEMPUYANGAN 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 : Azza Dellaftina Mumtazquila

Nomor Mahasiswa : 16311199

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

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

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan 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, Agustus 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Azza', is placed over a light gray rectangular stamp.

Azza Dellaftina Mumtazquila

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH SOP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PERUSAHAAN STUDI PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN
LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

Nama : Azza Dellaftina Mumtazquila
Nomor Mahasiswa : 16311199
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi



Yogyakarta, 27/9/20

Telah disetujui dan disahkan oleh

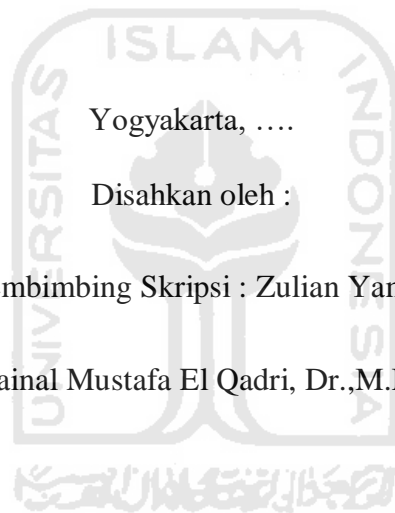
Dosen Pembimbing

*See with
diap.kon*

Zulian Yanti, Drs., M.Si.

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Nama : Azza Dellaftina Mumtazquila
Nomor Mahasiswa : 16311199
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi



Yogyakarta,

Disahkan oleh :

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.SI.

Penguji : Zainal Mustafa El Qadri, Dr.,M.M

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

(Dr. Jaka Sriyana, SE., M.Si)

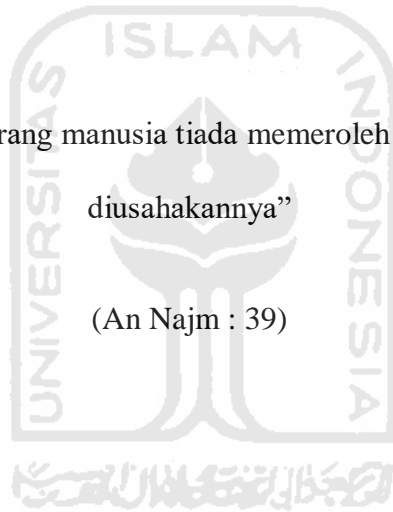
HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(An Najm : 39)



**Pengaruh SOP Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perusahaan Studi
Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta**

Azza Dellaftina Mumtazquila

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam

Indonesia

Email : azzadellaftina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul Pengaruh SOP Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perusahaan Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap implementasi kinerja para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik kuesioner. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu pengaruh SOP, kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan, dan menguji 21 indikator. Populasi penelitian ini yaitu para pengguna jasa ojek Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, asumsi klasik dan analisis jalur. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa SOP berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pada perusahaan Go-Jek, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci : SOP, Kualitas Jasa, Analisis Jalur, Go-Jek.

**The Effect of SOPs on Service Quality and Performance of Companies Study
on Go-Jek Partners Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta**

Azza Dellaftina Mumtazquila

Departement of Management, Faculty of Business and Economics, Islamic

University of Indonesia

Email : azzadellaftina@gmail.com

Abstract

This study entitled The Effect of SOP on Service Quality and Performance of Companies Study on Go-Jek Partners Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. The purpose of this research was to evaluate the implementation of SOP and the performance of Go-Jek partners, Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. The data collection method e in this research used was questionnaire. This research used 3 variables, the effect of SOP, service quality and company performance, and this research tests 21 indicators. The population of this research is 100 respondents of Go-Jek service users of Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. This research uses descriptive analysis, classical assumptions and path analysis. The conclusion of this research is that SOP has a significant and positive effect on service quality and performance at Go-Jek company, and service quality has a significant and positive effect on company performance.

Keywords: SOP, Service Quality, Path Analysis, Go-Jek

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas akhir guna memperoleh Sarjana Strata-1 dalam Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu ucapan terimakasih disampaikan kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini.
- Dosen pembimbing, Bapak Zulian Yamit, Drs., M.SI. yang sudah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membimbing saya, selalu sabar dalam membimbing dan selalu memberikan arahan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
- Bapak Eko Prayitno dan Ibu Armi Lunita, kedua orang tua saya yang hebat. Doa-doanya tidak pernah putus untuk mengiringi setiap langkah saya dalam mencapai cita-cita. Selalu memberikan dukungan kepada saya dengan keringat dan doa sehingga saya dapat menggapai apa yang saya impikan.
- Ibrahim, Aliya, Nabila dan Marsya, adik-adik saya yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

- Teman – teman saya yang selalu memberi semangat dan senantiasa membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan do'anya. Semoga semua kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT.



Yogyakarta, Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Azza'.

Azza Dellaftina Mumtazquila

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
Abstrak	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Manajemen Operasi	11
2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Operasi	12
2.2.3 Standar Operasional Prosedur	14

2.2.4	Kualitas.....	16
2.2.4.1	Definisi Kualitas.....	17
2.2.4.2	Kualitas Layanan.....	17
2.2.5	Kinerja Individu.....	20
2.3	Pengaruh Antar Variabel.....	21
2.4	Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III.....		29
METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.3	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3.1	Variabel Penelitian.....	31
3.3.2	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Metode Analisis Data.....	35
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	35
3.5.2	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	37
3.5.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	38
3.5.4	Uji Validitas.....	39
3.5.5	Uji Reliabilitas.....	39
3.5.6	Uji Asumsi Klasik.....	40

BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Pengujian Instrumen Penelitian	42
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	43
Hasil Uji Reliabilitas	43
4.2 Deskripsi Data Penelitian	44
1. Variabel Standar operasional prosedur	44
Distribusi Penilaian Tentang Standar Operasional Prosedur.....	44
2. Variabel kualitas pelayanan.....	45
Distribusi Penilaian Tentang Kualitas Pelayanan.....	46
3. Variabel kinerja.....	47
Distribusi Penilaian Tentang Kinerja	47
4.3 Analisis Kuantitatif	48
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	48
Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas	49
4.3.2 Pengujian Model Penelitian.....	50
Pengaruh Standar Operasional Prosedur	50
Terhadap Kualitas Pelayanan	50
Pengaruh SOP terhadap Kinerja Individu	52
Pengaruh Tidak Langsung	56

4.4 Pembahasan	57
BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang teknologi dan komunikasi mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan dan kemajuan yang pesat di bidang teknologi ini memberi dampak yang besar dalam berbagai aspek dan dimensi. Demikian halnya dengan komunikasi yang merupakan peralatan perangkat keras dalam struktur organisasi yang mengandung nilai sosial yang memungkinkan individu untuk mengumpulkan, memproses dan saling tukar informasi (Rogers, 1986).

Pengaruh nyata dari pesatnya kemajuan teknologi juga ditandai dengan perubahan terhadap cara melakukan sebuah transaksi. Salah satu hasil dari kemajuan teknologi ini adalah adanya internet. Dengan adanya internet, perusahaan dapat lebih efektif dan efisien dalam mengatur waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah. Aktivitas-aktivitas proses bisnis pada perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi akan berdampak strategis terhadap penggunaan teknologi informasi oleh perusahaan, yang dapat dilihat dari apakah teknologi informasi dapat mendukung dan membantu organisasi dalam mengimplementasikan dan merealisasikan strategi organisasi secara keseluruhan (Romney, 2006).

Dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat ini, manusia harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada saat ini maupun perkembangan teknologi selanjutnya. Teknologi juga sudah mulai masuk ke segala aspek bidang, termasuk bidang bisnis. Bisnis yang dilakukan tanpa memanfaatkan teknologi informasi tidak akan bisa bertahan lama dan dapat mengancam perusahaan untuk gulung tikar. Banyak pengusaha yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung perkembangan bisnis dan memperoleh keuntungan yang diinginkan. Para pelaku usaha dituntut untuk dapat memahami dan memanfaatkan kemajuan dunia teknologi dalam kegiatan bisnisnya, sebagai upaya meningkatkan daya saing terhadap para pesaingnya.

Pada era seperti ini teknologi informasi banyak dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis perusahaan jasa. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan jasa bersedia melakukan investasi dalam teknologi ini, antara lain untuk menjaga pangsa pasar, menghindari rugi, menciptakan fleksibilitas, meningkatkan kualitas jasa, memperbaiki kualitas hidup dan mengurangi ketidakpastian operasi. Kemajuan pada bidang jasa dapat menimbulkan persaingan antar perusahaan. Tiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada para konsumen dengan memberi jaminan mutu terhadap jasa yang diinginkan konsumen.

Faktor dasar keputusan konsumen dalam pemilihan jasa yakni dalam pemilihan kualitas. Akibatnya adalah kualitas menjadi faktor pertahanan kunci yang membawa keberhasilan bisnis, pertumbuhan, dan peningkatan

dalam bersaing. Keuntungan besar pada investasi dari program jaminan kualitas yang efektif, memberikan kenaikan keuntungan pada perusahaan yang efektif menggunakan kualitas sebagai strategi bisnisnya.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh perusahaan di bidang jasa yang salah satunya dimanfaatkan untuk memantau proses berjalannya Standar Operasional Prosedur (SOP).

SOP adalah sekumpulan prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013). Definisi tersebut mengemukakan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk mempermudah dan menyeimbangkan pandangan semua orang yang menggunakannya agar lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilakukan (Stup, 2001).

Dan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang akan diambil sebagai subyek penelitian adalah Perusahaan Go-Jek yang secara khusus mengambil lokasi penelitian di Yogyakarta, maka pelanggan Go-Jek yang dijadikan obyek penelitian merupakan pelanggan yang berada di Yogyakarta.

PT. Go-Jek Indonesia berdiri pada tahun 2011 sebagai *social entrepreneurship* inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi

yang telah memanfaatkan teknologi informasi. Perusahaan menggunakan fasilitas teknologi informasi ini untuk mendukung strategi dan memenangkan persaingan di bidang bisnis saat ini. Aplikasi online Go-Jek menjadi harapan dan alternatif bagi pengemudi ojek online untuk mendapatkan target konsumen yang lebih banyak, dan menjadi harapan bagi para pelanggan untuk mendapatkan kemudahan. Seiring meningkatnya permintaan masyarakat, kini kantor pusat PT Go-Jek Indonesia yang berada di Jakarta mempunyai cabang yang tersebar di seluruh negeri ini salah satunya yaitu Yogyakarta. Dengan demikian PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa layanan transportasi memiliki banyak hal yang harus diperhatikan untuk dapat memberikan layanan dan memastikan penumpang merasa nyaman dan aman sebelum mencapai tujuan.

Sebagai perusahaan jasa transportasi, PT Go-Jek Indonesia harus mematuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia kepada mitra Go-Jek guna melindungi penumpang dari bahaya yang tidak perlu. Melalui SOP yang diterapkan untuk mitra Go-Jek, penumpang selalu bisa mendapatkan kenyamanan dan keamanan selama perjalanan.

Namun, kenyataannya beberapa mitra Go-Jek tidak memenuhi SOP yang diberikan perusahaan. Misalnya, masih banyak mitra Go-Jek yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan yang lebih dan bisa membahayakan penumpang. Oleh karena itu, PT Go-Jek menyediakan sistem evaluasi untuk mengevaluasi mitra Go-Jek yang melaksanakan atau

tidak melaksanakan SOP. Dengan menggunakan sistem rating bintang, manajemen PT Go-Jek Indonesia dapat memastikan berjalannya SOP dan menjamin kepuasan pelanggan. Sistem pemeringkatan bintang dilaksanakan dengan menetapkan nilai bintang 1 (sangat buruk), 2 (buruk), 3 (cukup), 4 (baik) dan 5 (sangat baik). Semakin tinggi peringkat bintang yang diberikan oleh pelanggan menunjukkan bahwa mitra Go-Jek telah menerapkan SOP sesuai prosedur ini.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis membuat judul :
“Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perusahaan Studi pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan keterangan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah masih rendahnya kinerja yang diberikan oleh mitra Go-jek

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah SOP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta?
2. Apakah SOP berpengaruh terhadap kinerja individu para mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja individu mitra Go-Jek?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kinerja perusahaan yang diberikan oleh mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Mampu memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pengendalian kualitas dan pengaruh teknologi terhadap kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Penulis

Penelitian ini berguna sebagai sarana untuk menambah wawasan, menambah ilmu pengetahuan dan mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan khususnya manajemen kualitas.

- b. Untuk Pembaca

Penelitian ini berguna untuk memberikan gambaran tentang SOP pelayanan dan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan bagi pembaca untuk mengevaluasi suatu perusahaan.

- c. Untuk Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber masukan atau bahan pertimbangan untuk mengantisipasi permasalahan internal khususnya pada Standar Operasional Prosedur.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Malhour Mellat Parasta (2019) dengan judul “Quality management in healthcare organizations: Empirical evidence from the baldrige data”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan dan hasil kualitas di industri kesehatan menggunakan data Baldrige. Data Baldrige adalah model penilaian kualitas yang valid dan dapat diandalkan untuk organisasi kesehatan. Penelitian ini menggunakan data tentang penilaian kualitas organisasi perawatan kesehatan yang mengajukan dua pertanyaan penelitian: 1) apakah Baldrige model adalah model yang andal dan valid untuk penilaian praktik kualitas di organisasi layanan kesehatan, dan 2) untuk menentukan hubungan antara praktik kualitas dan dampaknya terhadap hasil kualitas di organisasi layanan kesehatan. Dan hasilnya menunjukkan bahwa: 1) analisis informasi dan manajemen pengetahuan memiliki dampak signifikan pada hasil kualitas, 2) pengembangan tenaga kerja dan manajemen sumber daya manusia memiliki dampak signifikan pada fokus dan kepuasan pelanggan dan hasil kualitas, dan 3) perencanaan strategis untuk kualitas memiliki dampak signifikan pada fokus dan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert Ulewicza (2019) dengan judul “Quality management systems in special processes” ini menyajikan

metode pengawasan proses khusus mengenai pengelasan struktur semi trailer dengan penerapan sistem manajemen mutu dan penerapan paradigma kriteria. Pengawasan proses khusus terdiri dari kegiatan yang mengarah ke perolehan produk jadi yang memenuhi persyaratan kualitas tertentu. Penelitian ini menyajikan contoh solusi terapan berdasarkan manajemen kualitas melalui manajemen proses manufaktur dengan penekanan khusus pada proses khusus yang menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Benjamin Osei Tutu (2019) dengan judul “Evaluation of the food safety and quality management systems of the cottage food manufacturing industry in Ghana”. Penelitian ini mengevaluasi keamanan pangan dan sistem manajemen mutu industri makanan rumahan dan berusaha mengidentifikasi tantangan mereka dalam implementasinya. Tantangan-tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan manufaktur makanan rumahan dalam menerapkan sistem manajemen keamanan pangan. Sistem yang digunakan oleh industri makanan rumahan di Ghana karenanya perlu diperkuat melalui investasi kapasitas dan infrastruktur untuk memastikan pengiriman makanan yang aman.

Penelitian yang dilakukan oleh Yan Lin (2015) dengan judul “Investigation and analysis of clinical trial research nurse to perform standard operating procedures”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki situasi dan faktor-faktor yang menyebabkan perawat tidak mengikuti prosedur operasi standar (SOP) selama proses uji klinis. Metode

yang dilakukan adalah dengan cara menyelidiki beberapa kasus yang melibatkan pasien terdaftar dalam uji klinis. Beberapa pasien tersebut dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pelatihan pra-SOP dan pasca-SOP untuk membandingkan dan mengamati masalah proses dan apakah perawat mengikuti SOP dalam uji klinis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada peningkatan signifikan dalam kepatuhan terhadap SOP setelah pelatihan. Ada tiga kejadian perilaku tidak teratur setelah pelatihan dibandingkan dengan 21 kejadian perilaku tidak teratur sebelum pelatihan.

Penelitian yang dilakukan Chulin Chen MSN (2016) dengan judul “Use and implementation of standard operating procedures and checklists in prehospital emergency medicine: a literature review”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis literatur yang diterbitkan untuk memperkenalkan penggunaan dan penerapan prosedur operasi standar (SOP) dan daftar periksa dalam pengobatan darurat pra-rumah sakit dan dampaknya terhadap kepatuhan pedoman dan hasil pasien. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mencari literatur bahasa Inggris yang dilakukan menggunakan database Cochrane Library, MEDLINE, EMBASE, Springer, Elsevier, dan ProQuest. Artikel asli yang menggambarkan penggunaan dan implementasi SOP atau daftar periksa dalam pengobatan darurat pra-rumah sakit dimasukkan. Informasi yang relevan diekstraksi terkait dengan area aplikasi, pengembangan SOP / daftar periksa, persiapan pendidikan dan pelatihan tentang penerapan SOP / daftar periksa, sikap staf dan efek SOP / daftar periksa yang digunakan pada

kepatuhan pedoman dan hasil pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan dan implementasi SOP dan daftar periksa dalam pengobatan darurat pra-rumah sakit telah memberikan beberapa manfaat dari peningkatan pedoman kepatuhan dan hasil pasien dalam manajemen jalan napas, catatan pasien, identifikasi dan triase, dan intervensi pra-rumah sakit lainnya. Diperlukan lebih banyak penelitian di bidang ini untuk mengoptimalkan penggunaan dan penerapan SOP dan daftar periksa di masa mendatang untuk meningkatkan kinerja personel darurat dan hasil pasien.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasi

Manajemen operasional dapat didefinisikan sebagai manajemen proses konvensional dengan bantuan fasilitas seperti : tanah, tenaga kerja, modal, dan manajemen masukan (input) yang diubah menjadi keluaran yang diinginkan berupa barang atau jasa (Tampubolon, 2004). Sejalan dengan definisi tersebut, manajemen operasional adalah upaya untuk mengelola secara optimal penggunaan sumber daya atau faktor produksi (seperti tenaga kerja, mesin, peralatan, bahan baku, dll). Dalam proses pengubahan bahan baku dan tenaga kerja menjadi berbagai produk dan layanan (Handoko, 2001). Menurut Heizer dan Render (2008) manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Menurut Krajewzki dan Ritzman (1987) manajemen operasi adalah proses transformasi input menjadi output berupa barang atau jasa secara terarah dan sistematis. Menurut Zulian Yamit (2003) manajemen operasi adalah kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau perubahan atau konversi sedemikian rupa sehingga menjadi output yang dapat berupa barang atau jasa.

Dari penjelasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan dan dipahami bahwa manajemen operasional studi tentang proses yang dapat mengubah masukan menjadi keluaran yang berharga dan berguna untuk memenuhi kebutuhan semua konsumen baik berupa barang maupun jasa.

2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Operasi

Menurut Zulian Yamit (2010) karakter yang harus dimiliki oleh suatu sistem manajemen operasi, yaitu :

1. Memiliki tujuan, yaitu menghasilkan barang dan jasa
2. Memiliki kegiatan, yaitu proses transformasi
3. Mekanisme yang dapat mengendalikan pengoperasian

Ruang lingkup manajemen operasi dapat dirumuskan berdasarkan ketertarikan antara ketiga aspek yang mengacu pada sistem manajemen operasi, yaitu :

1. Aspek struktural mengacu pada konfigurasi komponen, pembangunan sistem manajemen operasi dan interaksi diantaranya. Elemen input yang ditransformasikan sesuai

dengan bentuk dan kualitas produk yang diinginkan disebut dengan komponen bahan. Elemen penyusun wahana bagi terjadinya transformasi disebut dengan komponen mesin dan peralatan. Sedangkan elemen penggerak dan pencipta terwujudnya wahana transformasi disebut dengan komponen manusia dan modal.

2. Aspek fungsional mengacu pada aspek manajemen dan organisasi dari komponen struktural dan interaksinya. Mulai dari tahap perencanaan, implementasi, pengendalian dan perbaikan untuk mendapatkan performa terbaik.
3. Aspek lingkungan adalah aspek lain dalam sistem manajemen operasi berupa penekanan pada perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.

Pengoperasian sistem, pemilihan serta penyiapan sistem operasi yang mengacu pada ruang lingkup manajemen operasi meliputi keputusan tentang :

1. Perencanaan output,
2. Desain proses transformasi,
3. Perencanaan kapasitas,
4. Perencanaan pada bangunan pabrik,

5. Perencanaan untuk tata letak fasilitas,
6. Desain aliran kerja,
7. Manajemen persediaan,
8. Manajemen proyek,
9. Scheduling,
10. Pengendalian kualitas, dan
11. Keandalan kualitas dan pemeliharaan

2.2.3 Standar Operasional Prosedur

SOP adalah pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tata kerja dan sistem kerja pada departemen terkait, sesuai dengan indikator teknis, administratif dan prosedural, sesuai dengan fungsi dan alat evaluasi kinerja instansi pemerintah (Atmoko, 2011).

SOP pada dasarnya merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang meliputi unsur-unsur SOP yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang didalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Rudi M. Tambunan, 2008).

SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Soemohadiwidjojo, 2014).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan dokumen yang mengacu pada prosedur yang dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan pekerjaan dan bertujuan untuk memperoleh hasil pekerjaan yang efektif, memfasilitasi dan menertibkan suatu pekerjaan.

Menurut pernamasari (2015) tujuan dan fungsi memberikan panduan dan pedoman kerja untuk mengendalikan aktivitas perusahaan, sebagai berikut :

1. Berikan catatan tentang aktivitas yang sebenarnya dilakukan.
2. memahami dengan jelas peran dan fungsi setiap posisi didalam organisasi.
3. Mendisiplinkan semua anggota organisasi di lembaga, organisasi dan perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten di setiap unit kerja.
5. Menyederhanakan pekerjaan atau pembagian tugas karyawan.
6. Jika terjadi penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan, SOP bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.

7. Memberikan kemudahan saat menyaring, menganalisis dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Meminimalkan kesalahan / kegagalan, keraguan duplikasi, dan inefisiensi.
9. Meningkatkan kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu memperkuat peraturan perusahaan.
11. Menjamin efisiensi di setiap aktivitas operasional.
12. Jelaskan semua alat untuk meningkatkan efektivitas program pelatihan
13. Menyediakan metode kerja yang nyaman, sehingga semua karyawan memahami tanggung jawab pekerjaannya.
14. Melindungi organisasi / unit kerja dan karyawan dari perilaku yang tidak benar atau kesalahan lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah memberikan panduan dan pedoman kerja untuk setiap kegiatan sehingga dapat dikendalikan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dan dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan alur kerja.

2.2.4 Kualitas

2.2.4.1 Definisi Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Philip Kotler, 1997)

Sedangkan menurut Vincent Gaspersz (1997) kualitas merupakan nilai total yang berawal dari karakteristik suatu produk konvensional maupun strategis, dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang ditentukan atau diterapkan.

Berdasarkan definisi kualitas yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan nilai karakteristik dari suatu produk dan jasa yang dapat digunakan untuk memenuhi keinginan atau harapan konsumen yang telah diterapkan.

2.2.4.2 Kualitas Layanan

Wyckof dalam Lovelock (1988) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman, et al (1988) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Gronroos (1990) kualitas layanan memiliki karakteristik yang meliputi :

- 1) Kualitas fungsi, mengacu pada cara dimana layanan dilakukan, termasuk : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan kesadaran layanan.
- 2) Kualitas teknik dengan kualitas output yang dapat dirasakan konsumen, meliputi : harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
- 3) Reputasi perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan dan reputasi perusahaan di mata konsumen.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) kualitas layanan dapat dilihat dari 10 dimensi, yaitu :

- 1) *Communication*, termasuk penggunaan bahasa komunikasi yang dapat dipahami konsumen.
- 2) *Credibility*, termasuk kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa.
- 3) *Security*, termasuk keselamatan konsumen, tanpa risiko, bahay, dan keraguan.
- 4) *Knowing the customer*, termasuk memahami kebutuhan dan harapan penyedia jasa.
- 5) *Tangibles*, termasuk dalam memberi layanan harus memiliki standar pengukuran.
- 6) *Reliability*, termasuk konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji.

- 7) *Responsiveness*, termasuk kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
- 8) *Competence*, termasuk kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan.
- 9) *Access*, termasuk kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh konsumen.
- 10) *Courtesy*, termasuk kesopanan, rasa hormat, kepedulian dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

Menurut Parasuraman, et al (1988) sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut kurang efektif, sehingga mereka menyodorkan lima dimensi kualitas layanan yang lebih sederhana, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), adalah bukti fisik dan merupakan bukti awal yang diperlihatkan oleh organisasi penyedia layanan, seperti penampakan bangunan, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
- 2) *Reliability* (keandalan), adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), adalah kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

- 4) *Assurance* (jaminan), mengacu pada pengetahuan dan ketrampilan pekerja yang dapat memberikan layanan yang berkualitas.
- 5) *Empathy* (empati), mengacu pada karyawan yang dapat menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.2.5 Kinerja Individu

Menurut Hasibuan (2006) kinerja merupakan pencapaian suatu hasil kerja dalam pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang dan didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Thompson (2002) kinerja merupakan hasil dari apa yang telah dilakukan oleh mitra. Selain itu, menurut Thomson kinerja hasil dari seorang mitra yang dapat dilihat dari keandalan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, dan kualitas kerja yang dihasilkan.

Menurut Wirawan (2009:18) kriteria dalam mengukur kinerja adalah :

1. Kuantitatif, cara paling sederhana untuk menyusun dan mengukur hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja yang harus dicapai dalam jangka waktu tertentu.
2. Kualitatif, gambaran kualitas penyelesaian dari hasil yang harus dicapai.
3. Ketepatan waktu, adalah kriteria untuk menentukan batas waktu

4. Gaya kerja, faktor kunci yang menentukan keberhasilan kerja termasuk standar kinerja, kontak personal, sikap personal atau perilaku mitra..

2.3 Pengaruh Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Kegiatan yang sudah diterapkan dalam SOP pada dasarnya akan berjalan dengan baik sejalan dengan pedoman dan acuan, maka pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat juga akan berfungsi dengan baik. Hal ini didasarkan pada masyarakat yang sudah mendapat petunjuk tentang bagaimana cara mengajukan izin sesuai dengan prosedur yang ditetapkan agar proses pengajuan izin dapat berjalan lebih lancar.

Menurut Baharudinsyah (2016) dengan adanya SOP, masyarakat memperoleh informasi atau petunjuk ketika dihadapkan pada kendala dalam mengajukan perizinan. Dalam memberikan pelayanan, SOP dapat menjadi pedoman dan acuan, sehingga SOP yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat akan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan.

Menurut Budihardji (2014) SOP merupakan suatu perangkat lunak yang dapat menyesuaikan tahapan alur suatu proses kerja atau prosedur tertentu. Dengan demikian, proses yang dimaksud dapat bersifat permanen, rutin, dan tidak berubah, prosedur tersebut distandarisasi

sebagai SOP yang kemudian dijadikan standar bagi realisasi suatu aktivitas atau kegiatan tertentu.

Setiap masyarakat yang menggunakan jasa sebuah layanan tentunya berharap layanan yang diberikan oleh perusahaan penyelenggara akan berkualitas dan memenuhi harapan. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, prinsip publik meliputi :

- a. Kesederhanaan dapat meliputi prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan akan prinsip yang berkaitan dengan persyaratan, unit kerja dan tanggungjawab, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu yang telah ditentukan sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat
- d. Akurasi produk pelayanan publik yang dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan publik yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kemudahan akses yang meliputi tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang ditawarkan oleh pemberi pelayanan serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan yang harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

Dengan demikian maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh positif SOP terhadap kualitas pelayanan perusahaan

2.3.2 Pengaruh SOP terhadap Kinerja Individu

Adanya SOP akan memengaruhi kinerja individu dalam mencapai tujuannya. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002:22). Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam

manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Dalam rangka mengoptimalkan kinerja, perusahaan memberikan suatu desain berupa SOP yang dirancang untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan dan meminimalisir tingkat kesalahan dalam menjalankan tugas. Selain itu juga, SOP dapat membatasi lingkup kerja suatu departemen dan mengatur tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal ini sangat berpengaruh juga dalam peningkatan kinerja karyawan yang bergantung pada pedoman-pedoman tersebut.

Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Faktor kunci penilaian kinerja dalam mengembangkan sebuah potensi secara efektif dan efisien adalah adanya kebijakan atau rencana sumber daya manusia yang lebih baik dalam organisasi. Evaluasi kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan seluruh organisasi.

Menurut Bernardin dan Russel, mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) pada organisasi tempat mereka bekerja. Dan menurut Sedarmayanti (2011:261) penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan sangat perlu dilakukan untuk menjadi bahan evaluasi terhadap setiap

karyawan oleh atasannya dan tindak lanjut setelah mengetahui kekurangan dan kelebihan dari kinerja karyawan. Sebagai seorang atasan tentu harus mengetahui apa yang harus dilakukan untuk tindakan mengatasi kekurangan dan kelebihan tersebut, sehingga dampak terhadap pengambilan keputusan dapat menghasilkan evaluasi kinerja yang strategis dalam komunikasi yang telah dilakukan oleh atasan sehingga akan lebih mudah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Khaerul Umam (2010:101) kontribusi hasil penilaian sangat berguna bagi perencanaan strategi organisasi. Secara rinci evaluasi kinerja organisasi adalah :

- a. Penyesuaian gaji
- b. Peningkatan performa
- c. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
- d. Membuat keputusan berdasarkan promosi penempatan, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan karyawan
- e. Untuk penelitian karyawan
- f. Membantu mendiagnosis kesalahan desain karyawan

Seperti pembahasan sebelumnya, SOP mempunyai peranan wajib dan sangat penting pada jalannya pekerjaan yang terjadi di dalam kantor. Sedikit kelalaian dapat mengakibatkan kerugian kepada perusahaan dan menyebabkan perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya. Kerugian

tersebut dapat menghambat produktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Perusahaan tentu membutuhkan pedoman atau acuan yang jelas dan tertulis yang disetujui oleh semua belah pihak yang berada didalam perusahaan. Oleh sebab itu, SOP sangat berguna bagi jalannya kegiatan perusahaan sehari-hari, untuk menghindari kesalahan, keterlambatan, penghambatan dalam proses menjalankan arus pekerjaan. SOP dan kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan ketertiban dan kerapian suatu perusahaan demi menjaga lingkungan kerja yang nyaman dan perencanaan yang baik secara berkesinambungan.

Dengan demikian dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H2 : Terdapat pengaruh positif SOP terhadap kinerja individu mitra Go-Jek

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Individu Melalui SOP yang Diterapkan

Parasuraman (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Adapun dua faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Dalam kaitannya dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pelanggan yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan di bidang jasa terutama, maka kualitas pelayanan menjadi

suat hal yang penting untuk dikelola secara lebih series yang dapat melalui SOP.

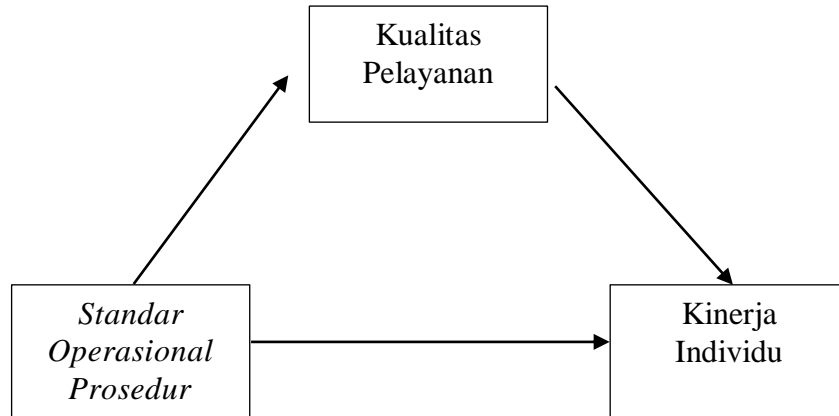
Ritta (2013) mengatakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Sedangkan menurut Erni (2009) kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, selain itu kualitas kerja yang baik juga akan mempengaruhi kinerja yang baik.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan di tempat kerja maka akan terbentuk model kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan buruk yang berdampak pada citra organisasi dalam bekerja, oleh karena itu hal-hal yang dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan.

Dengan demikian dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H3 : Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kinerja individu melalui SOP yang diterapkan

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini responden yang akan digunakan oleh penulis merupakan responden yang menggunakan jasa layanan pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan. Lokasi penelitian ini dilakukan berada di wilayah Lempuyangan Yogyakarta. Data yang dikumpulkan yaitu dengan menggunakan kuesioner yang akan disebar dan dibagikan kepada responden yang menggunakan jasa layanan Go-Jek paguyuban Lempuyangan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2004) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah keseluruhan mitra (driver) Go-jek paguyuban lempuyangan adalah 45 orang. Untuk mengukur penerapan ketaatan SOP, kualitas pelayanan dan kinerja dari mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan, peneliti akan mengambil populasi pada penelitian yang merupakan seluruh konsumen Go-Jek yang menggunakan jasa layanan mitra (driver) Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Adapun karakteristik konsumen yang

sesuai dengan penelitian ini merupakan konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa layanan Go-Jek minimal 2 kali sehingga dapat melakukan perbandingan antar driver.

3.2.2 Sampel

Menurut Umar (2005) sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mengikuti penelitian, dan diharapkan sampel tersebut dapat memudahkan peneliti dalam memahami informasi populasi. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah secara *convenience sampling*. Penentuan sampel dalam penelitian kuantitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2006), *convenience sampling* adalah kumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan setuju mau memberikan informasi tersebut. Dengan begitu, siapa saja yang setuju mau memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian baik bertemu secara langsung maupun tidak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*, karena penulis bebas untuk memilih responden yang akan ditemui.

Jadi jumlah sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah sebanyak 100 responden dari seluruh populasi yang tidak diketahui. Penentuan jumlah sampel ini didasarkan pada Roscoe (1975), yang menyatakan

bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian dan dapat dijadikan suatu objek dalam penelitian tersebut (Arikunto, 2010). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (Independent Variable) yakni SOP (X)
2. Variabel Terikat (Dependent Variable) yang meliputi :
 - a. Kualitas Pelayanan (Y1)
 - b. Kinerja Individu (Y2)
3. Variabel Intervening (Z) yakni pengaruh SOP dengan kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan

3.3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.3.2.1 Variabel SOP

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengevaluasi SOP pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan yaitu variabel kualitas pelayanan. Menurut Barry dan Parasuraman, ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur SOP pelayanan oleh Go-Jek, antara lain:

1. Jaminan / *Assurance* yaitu mitra Go-jek mampu memiliki pengetahuan untuk memberikan jaminan kepada penumpang agar bebas dari bahaya dan risiko. Variabel ini diukur dengan indikator:
 - Jaminan keselamatan dengan memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang
 - Jaminan keamanan dengan memberikan helm, masker atau penutup kepala kepada penumpang
2. Empati / *Empathy* yaitu mitra Go-jek mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan dan mampu untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik. Variabel ini diukur dengan indikator :
 - Ramah dan berkomunikasi jelas dengan penumpang
 - Berkendara dengan sabar dan legowo
3. Kehandalan / *Reliability* yaitu mitra Go-Jek mampu mengendalikan kendaraan dengan baik dan memuaskan penumpang yang telah dijanjikan. Variabel ini diukur dengan indikator :
 - Kepatuhan pada kecepatan dalam mengendarai motor
 - Memahami lokasi penjemputan penumpang
4. Daya Tanggap / *Responsiveness* yaitu kemampuan mitra Go-Jek dalam membantu dan memberikan pelayanan yang

cepat dan tepat kepada pelanggan. Variabel ini diukur dengan indikator :

- Mengenal keinginan penumpang
- Cepat dalam menerima panggilan pelanggan

5. Tampilan / *Tangible* yaitu penampilan atau bukti fisik yang diberikan oleh mitra Go-Jek. Variabel ini diukur dengan indikator :

- Kondisi kendaraan yang dipakai
- Kebersihan dan kerapian berpakaian

3.3.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak. Indikator menentukan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1995, 25) antara lain adalah :

- Ketepatan waktu pelayanan
- Akurasi pelayanan
- Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- Kemudahan mendapatkan pelayanan
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

- Atribut pendukung pelayanan lainnya

3.3.2.3 Variabel Kinerja Individu

Menurut Notoatmodjo (dalam Zulkarnain 2003) melihat kinerja sebagai status kemampuan yang diukur berdasarkan pelaksanaan tugas sesuai uraian tugasnya.

Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan Menurut John Whitmore, Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang.

Jadi, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan. Adapun indikator yang terdapat dalam kinerja individu yaitu :

- Tingkat produktivitas
- Tingkat kemampuan (*ability*)
- Tingkat pemahaman
- Motivasi dan persepsi individu
- Ketepatan waktu produk sampai ke konsumen

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang diperoleh ada dua macam yaitu kuesioner dan wawancara.

3.4.1 Data Primer

Data primer atau data utama merupakan data atau informasi yang dapat diperoleh dari obyek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu. Data primer yang dikumpulkan adalah data yang diperoleh melalui pertanyaan dalam kuesioner dan pertanyaan wawancara. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data atau informasi dari responden. Sedangkan jika peneliti ingin mengetahui data atau informasi yang lebih spesifik, dapat menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang telah tersedia di perusahaan yang akan dilakukan penelitian. Data sekunder juga dapat diperoleh melalui dokumentasi dari berbagai sumber yang mendukung penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis statistik yang berguna untuk menganalisis data dengan cara memberikan deskripsi atau gambaran dan tidak ada kesimpulan umum atau generalisasi yang dibuat pada saat pengumpulan data. Analisis deskriptif hanya dapat mengakumulasi data dasar dalam bentuk deskriptif, tidak mencari atau menafsirkann informasi yang relevan, menguji hipotesis, membuat ramalan. Analisis deskriptif dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk laporan dengan penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai alur untuk memecahkan suatu masalah dengan mendeskripsikan situasi mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan SOP yang dilaksanakan oleh PT. Go-Jek Indonesia.

Masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas memiliki nilai rata-rata sama dengan 5, sehingga dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah kelas}}$$

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

$$\text{Interval} = 0,8$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Interval	Kategori
1.,00 s/d 1,79	Sangat tidak setuju
1,80 s/d 2,59	Tidak setuju
2,60 s/d 3,39	Netral / Ragu-ragu
3,40 s/d 4,19	Setuju
4,20 s/d 5,00	Sangat setuju

3.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode dengan tujuan mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas, maka metode yang sesuai untuk digunakan adalah analisis regresi linear sederhana (Sarwono, 2012).

Tujuan dari metode analisis regresi linear sederhana adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Metode analisis ini juga dapat digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat memperkirakan apakah variabel X baik atau buruk terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitu pula sebaliknya. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel SOP

3.5.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (*path analysis*). Digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel. Model ini untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sani, 2013).

Langkah-langkah yang harus dijalankan untuk menggunakan analisis jalur (Pardede dan Manurung, 2014):

- a) Menentukan diagram jalur sesuai dengan paradigma hubungan antar variabel
- b) Menentukan persamaan struktural
- c) Menentukan analisis dengan menggunakan SPSS
- d) Interpretasi hasil perhitungan SPSS berdasarkan analisis regresi, korelasi dan penentuan persamaan struktural berdasarkan diagram jalur yang ditentukan
- e) Jika ada variabel independen dengan koefisien jalur kecil, lakukan analisis jalur model pemangkasan

Berikut adalah persamaan struktural dan diagram jalur yang disusun berdasarkan kerangka pemikiran yang dikembangkan oleh teori yang digunakan untuk penelitian. Di mana diagram jalur ini dijelaskan mengenai hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan model persamaan dua jalur.

Pada penelitian ini penggunaan analisis jalur adalah untuk melihat pengaruh langsung antara SOP terhadap kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan. Di mana terdapat variabel independent X, variabel depending Y1 dan Y2, serta variabel intervening Z.

3.5.4 Uji Validitas

Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang baik, maka dilakukan pengujian terhadap alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh adalah valid. Uji validitas dilakukan dengan cara melihat korelasi skor butir pertanyaan dengan total skor variabel melalui program komputer SPSS.

3.5.5 Uji Reliabilitas

Untuk mengukur obyek yang sama beberapa kali dan dalam waktu yang berlainan dengan menghasilkan data yang sama maka instrumen yang dapat digunakan adalah uji reliabilitas. Dengan menggunakan instrumen uji reliabilitas dalam pengumpulan data,

maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi reliabel (Sugiyono, 2016).

3.5.6 Uji Asumsi Klasik

Pengujian validitas dari hasil analisis regresi linear berganda agar hasil kesimpulan yang diperoleh tidak bias, maka instrumen yang dapat digunakan adalah dengan uji asumsi klasik (Ghozali, 2013). Pengujian yang digunakan dalam uji asumsi klasik adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas dan uji autokorelasi.

3.5.6.1 Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Pengambilan keputusan apakah data residual berdistribusi norma atau tidak menggunakan uji K-S adalah :

- Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 , maka disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.
- Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05 , maka disimpulkan bahwa data residual tidak berdistribusi normal.

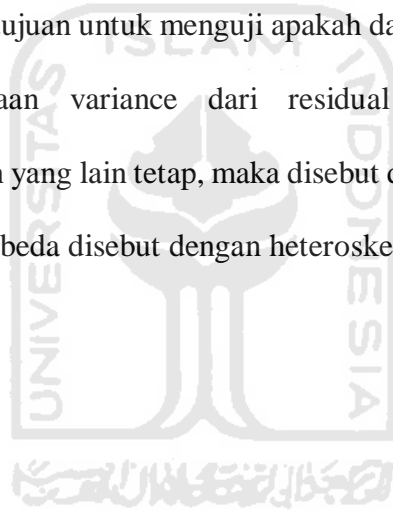
3.5.6.2 Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antar variabel

independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen (Ghozali, 2013). Ketika variabel independen saling terkait maka akan terjadi multikolinearitas. Bila korelasi antar variabel independen tinggi maka sulit untuk memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang pengaruh dari Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan studi pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Responden penelitian ini adalah sebagian konsumen Go-Jek yang menggunakan jasa layanan mitra (*driver*) Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah : 1) analisis deskriptif dan 2) analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi dan *path analysis* yang perhitungannya menggunakan bantuan komputer program *excel* dan *SPSS 21.0*.

4.1 Pengujian Instrumen Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor variabel (jumlah dari semua skor item soal). Teknik korelasi yang terkait ini menggunakan *Pearson Correlation* yang dihitung dengan menggunakan program SPSS dalam komputer. Data diambil dari 100 responden yang selanjutnya diolah menggunakan SPSS. Uji validitas didasarkan dari perbandingan antara r-hitung dengan r-tabel. Di mana $r\text{-tabel} = 0,1966$ ($df=N-2, 100-2= 98$ dengan tingkat signifikansi 0.05). Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), jika nilai r-hitung lebih kecil dari pada r-tabel maka instrumen penelitian tidak valid dan dianggap gugur.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel penelitian. Jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka jawaban dari para perusahaan pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai koefisien *Cronbachs Alpha* lebih kecil 0,6, maka jawaban dari para perusahaan pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Reliabilitas

Atribut	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Standar operasional prosedur	0,739	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,812	Reliabel
Kinerja	0,611	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbachs Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6, sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian adalah reliabel (handal) dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Pada analisis penelitian ini menunjukkan rekapitulasi data jawaban responden terhadap pernyataan dari Standar operasional prosedur, kualitas pelayanan, dan kinerja. Berikut deskripsi penilaian responden terhadap masing-masing variabel penelitian yang diperoleh dengan perhitungan interval sebagai berikut:

1. Variabel Standar operasional prosedur

Berikut penilaian responden tentang standar operasional prosedur pada perusahaan Go-jek dapat ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.2
Distribusi Penilaian Tentang Standar Operasional Prosedur

No	Item Pertanyaan	Rerata	Keterangan
1	Mengenai kerapian mitra (<i>driver</i>) Go-Jek dalam berpakaian	4,02	Sesuai
2	Mengenai kebersihan motor mitra (<i>driver</i>) Go-Jek yang anda tumpangi	3,89	Sesuai
3	Mengenai kualitas helm yang diberikan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek kepada anda	3,93	Sesuai
4	Mengenai ketaatan mitra (<i>driver</i>) terhadap rambu-rambu lalu lintas	4,22	Sangat Sesuai
5	Mengenai kepatuhan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek terhadap kecepatan mengendarai kendaraan	4,34	Sangat Sesuai
6	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang	3,74	Sesuai
7	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan	3,84	Sesuai
Rata-rata		4,00	Sesuai

Sumber: Hasil Olah Data, 2020.

Tabel di atas menunjukkan besarnya penilaian responden terhadap variabel standar operasional prosedur, dari penilaian tersebut diperoleh skor rata-rata penilaian responden sebesar 4,00 yang berada dalam interval (3,40

s/d 4,19) atau dalam kategori setuju. Penilaian tertinggi pada item mengenai kepatuhan mitra (*driver*) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang ditumpangi dengan skor rata-rata penilaian sebesar 4,34 dan penilaian terendahnya pada item mengenai mitra (*driver*) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang dengan skor rata-rata penilaian sebesar 3,74. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap variabel standar operasional prosedur, maka dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan standar operasional prosedur pada perusahaan Gojek melalui mitranya (*driver*) dinilai sudah baik oleh para pengguna atau konsumen. Misalkan responden menyatakan sangat tingginya ketaatan mitra (*driver Go-jek*) terhadap rambu-rambu lalu lintas dan mitra (*driver*) Go-Jek yang patuh pada kecepatan dalam mengendarai kendaraan bermotornya.

2. Variabel kualitas pelayanan

Berikut penilaian responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Go-jek dapat ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.3
Distribusi Penilaian Tentang Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	Rerata	Keterangan
1	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu menyapa penumpang	4,31	Sangat Sesuai
2	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu bersikap sopan kepada penumpang	4,16	Sesuai
3	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang	3,85	Sesuai
4	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan tepat	4,39	Sangat Sesuai
5	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen	3,60	Sesuai
6	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu berkomunikasi dengan baik terhadap penumpang	3,90	Sesuai
7	Mitra (<i>driver</i>) Go-Jek mampu mendengarkan keinginan dan keluhan penumpang	3,77	Sesuai
Rata-rata		4,00	Sesuai

Sumber: Hasil Olah Data, 2020.

Tabel di atas menunjukkan besarnya penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan diperoleh skor rata-rata penilaian responden sebesar 4,00 yang berada dalam interval (3,40 s/d 4,19) atau dalam kategori setuju. Penilaian tertinggi pada item mengenai mitra (*driver*) Go-Jek mampu mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan tepat dengan skor rata-rata 4,39 dan penilaian terendahnya pada item mengenai mitra (*driver*) Go-Jek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen dengan skor rata-rata 3,60. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan, maka dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian yang baik atas kualitas pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan Go-jek melalui mitra drivernya. Baiknya kualitas pelayanan ini antara lain ditunjukkan dengan penilaian sangat baik responden tentang mitra (*driver*) Go-Jek yang mampu mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan tepat.

3. Variabel kinerja

Berikut penilaian responden tentang kinerja perusahaan Go-jek dapat ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.4
Distribusi Penilaian Tentang Kinerja

No	Item Pertanyaan	Rerata	Keterangan
1	Aplikasi Go-Jek mudah dimengerti	4,05	Sesuai
2	Pelanggan dapat mudah mengakses aplikasi Go-Jek untuk memesan <i>driver</i>	3,70	Sesuai
3	Pelanggan sering mengalami gangguan ketika memesan <i>driver</i>	3,61	Sesuai
4	Memesan ojek <i>online</i> Go-Jek dapat mempermudah aktifitas	3,69	Sesuai
5	Memesan ojek <i>online</i> Go-Jek membuat waktu menjadi lebih efisien	3,51	Sesuai
6	Membutuhkan usaha yang banyak untuk memesan ojek <i>online</i> Go-Jek	3,45	Sesuai
7	Go-Jek memberikan kemudahan, apakah anda akan mengulang pesanan untuk menggunakan Go-Jek lagi	3,44	Sesuai
Rata-rata		3,64	Sesuai

Sumber: Hasil Olah Data, 2020.

Tabel di atas menunjukkan besarnya penilaian responden terhadap variabel kinerja perusahaan Go-jek, memperoleh skor rata-rata penilaian responden sebesar 3,64 yang berada dalam interval (3,40 s/d 4,19) atau dalam kategori setuju. Penilaian tertinggi pada item mengenai Aplikasi Go-Jek

mudah dimengerti dengan skor rata-rata 4,05 dan penilaian terendahnya pada item mengenai Go-Jek memberikan kemudahan, apakah akan mengulang pesanan untuk menggunakan Go-Jek lagi dengan skor rata-rata 3,44. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap variabel kinerja perusahaan Go-jek, maka dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan responden menyatakan bahwa perusahaan Go-jek melalui para drivernya sudah memiliki kinerja yang baik.

4.3 Analisis Kuantitatif

4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* digunakan untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini, di mana keputusan dibuat dengan mempertimbangkan angka probabilitas signifikansinya. Hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Normalitas

Pengujian	P_Value Unstandardized Residual	Kesimpulan
Tahap 1	0,173	Normal
Tahap 2	0,793	Normal
Tahap 2	0,784	Normal

Sumber : Hasil olah data, 2020.

Hasil uji normalitas dengan *One Sampel Kolmogorov Smirnov* pada tahap 1 diperoleh nilai p value sebesar 0,173, tahap 2 sebesar 0,793 dan tahap 3 sebesar 0,784. Dikarenakan nilai p-value dari ketiga tahap pengujian lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki random data yang berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini berguna untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Disebut homoskedastisitas apabila variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap dan disebut heteroskedastisitas apabila berbeda. Regresi yang baik dapat menunjukkan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas

Pengujian	Variabel	P_Value	Kesimpulan
Tahap 1	Standar Operasional Prosedur (X)	0,671	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Tahap 2	Standar Operasional Prosedur (X)	0,073	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Tahap 3	Kualitas Pelayanan (Y1)	0,368	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data, 2020.

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas, menunjukkan nilai P_Value dari variabel standar operasional prosedur pada tahap I dan pada tahap II di atas 0,05 dan kemudian pada variabel kualitas pelayanan pada tahap III diperoleh nilai P-Value sebesar 0,671. Dikarenakan nilai P-Value

dari ketiga tahap pengujian di atas 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa model penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.3.2 Pengujian Model Penelitian

Pengujian model dalam penelitian ini menggunakan regresi sederhana untuk menguji hipotesis dan menggunakan *path analysis* untuk mengetahui besarnya pengaruh tidak langsung.

1. Analisis Regresi Sederhana

1. Pengaruh SOP Terhadap Kualitas Pelayanan

a. Persamaan Regresi

Tabel 4.7
Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan

Var. Independen	Var. Dependen	Koef. Std. Beta	t	Sig.
X1	Y1	0,621	7,839	,000

Variabel dependen : Kualitas pelayanan
Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bentuk model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y1 = 0,621X1 + \epsilon$$

Keterangan:

Y1 : Kualitas Pelayanan

X1: SOP

€: Error

b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji t (parsial) dan regresi linier sederhana. Adapun hasil dari uji dapat dilihat sebagai berikut:

Hipotesis : Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan

a) Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap kualitas pelayanan

Ha: Terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap kualitas pelayanan

b) Kriteria

Apabila sig. Penelitian $< 0,05$ maka dari itu Ho ditolak.

Apabila sig. Penelitian $> 0,05$ maka dari itu Ho diterima.

c) Hasil

Besarnya signifikansi yaitu $0,009 < 0,05$ maka dari itu Ho ditolak.

d) Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan di atas, maka disimpulkan hipotesis

Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan, terbukti signifikan.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Dari dari analisis koefisien determinasi pada model regresi dengan R Square sebesar 0,385. Maka dari itu besar pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan sebesar 38,5% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Individu

Tabel 4.8
Pengaruh SOP terhadap Kinerja Individu

Var. Independen	Var. Dependen	Koef. Std. Beta	t	Sig.
X1	Y2	0,193	1,804	0,74
Y1	Y2	0,426	3,993	,000

Variabel dependen : Kinerja
Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

a. Persamaan Regresi

Dari tabel di atas, dapat diketahui bentuk model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y2 = 0,193X + 0,426Y1 + \epsilon$$

Keterangan:

Y2 : Kinerja individu

X : SOP

Y1 : Kualitas Pelayanan

€: Error

b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji t (parsial) dan regresi linier sederhana. Adapun hasil dari uji dapat dilihat sebagai berikut:

1) Hipotesis : Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Individu melalui Kualitas Pelayanan

a) Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap kinerja individu melalui kualitas pelayanan

Ha: Terdapat pengaruh signifikan SOP terhadap kinerja individu melalui kualitas pelayanan

b) Kriteria

Apabila sig. Penelitian $< 0,05$ maka dari itu Ho ditolak.

Apabila sig. Penelitian $> 0,05$ maka dari itu Ho diterima.

c) Hasil

Besarnya signifikansi yaitu $0,009 < 0,05$ maka dari itu Ho ditolak.

d) Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan di atas, maka disimpulkan hipotesis **Pengaruh SOP terhadap Kinerja Individu, tidak terbukti signifikan.**

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Individu

a. Persamaan Regresi

Dari tabel di atas, dapat diketahui bentuk model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,193X + 0,426Z + \epsilon$$

Keterangan:

Y : Kinerja individu

X : SOP

Z : Kualitas Pelayanan

ϵ : Error



b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji t (parsial) dan regresi linier sederhana. Adapun hasil dari uji dapat dilihat sebagai berikut:

Hipotesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Individu

a) Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja individu

Ha: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja individu

b) Kriteria

Apabila sig. Penelitian $< 0,05$ maka dari itu Ho ditolak.

Apabila sig. Penelitian $> 0,05$ maka dari itu Ho diterima.

c) Hasil

Besarnya signifikansi yaitu $0,009 < 0,05$ maka dari itu Ho ditolak

d) Kesimpulan

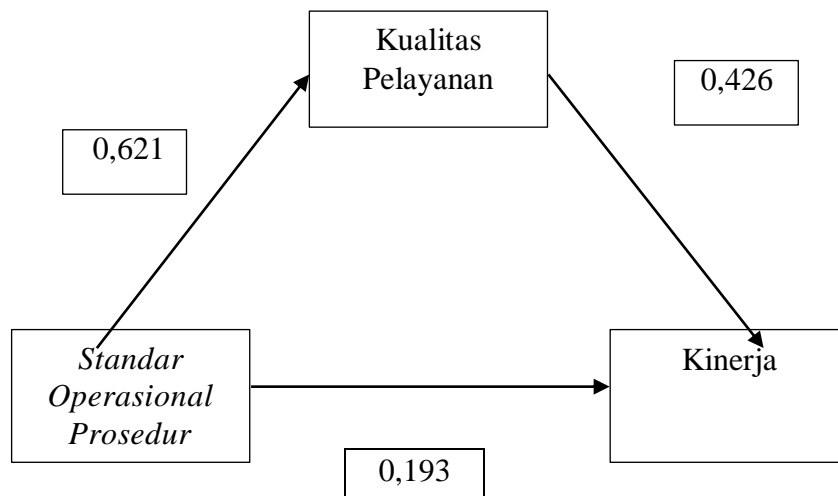
Berdasarkan perhitungan di atas, maka disimpulkan hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Individu, terbukti signifikan.

Dari dari analisis koefisien determinasi pada model regresi dengan R Square sebesar 0,321. Maka dari itu besar pengaruh SOP terhadap kinerja individu melalui kualitas pelayanan sebesar 32,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Path coefficient adalah *standardized regression coefficient* beta yang diperoleh dari analisis regresi dijelaskan pada gambar berikut:



Gambar 4.11
Model Path Analysis

Berdasarkan hasil analisis regresi yang menunjukkan *path coefficient* maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Pengaruh Tidak Langsung

Jalur	Koefisien
Standar operasional prosedur → Kinerja	0,193
Standar operasional prosedur → Kualitas pelayanan → Kinerja	$0,621 \times 0,426 = 0,265$
Pengaruh Total	$0,193 + 0,265 = 0,458$

Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

Pada gambar dan tabel di atas, variabel standar operasional prosedur merupakan variabel independen, kualitas pelayanan merupakan variabel *intervening* atau *mediating*, dan kinerja merupakan variabel dependen. Berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh langsung terhadap kinerja memiliki koefisien jalur sebesar 0,193. Kemudian besarnya pengaruh tidak langsung standar operasional

prosedur terhadap kinerja melalui kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,265. Selanjutnya pengaruh total dari standar operasional prosedur terhadap kinerja yang dimediasi oleh kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,458.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diketahui besarnya koefisien langsung dari Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja sebesar 0,193 yang lebih kecil dibandingkan dengan koefisien Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan dan kinerja (pengaruh tidak langsung) yaitu sebesar 0,265. Dikarenakan besarnya koefisien pengaruh tidak langsung, maka peran kinerja kurang begitu penting. Dengan demikian, kinerja itu tidak begitu penting dalam meningkatkan penerapan SOP, dan yang lebih penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan adalah Kualitas Pelayanan.

4.4 Pembahasan

Sejalan dengan analisis data di atas, maka dapat dinyatakan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, yang berarti makin baiknya standar operasional prosedur yang ada pada perusahaan menyebabkan kualitas yang dirasakan oleh penggunanya juga dirasakan semakin baik. Ini menjelaskan bahwa semakin baik dan jelas SOP pada penggunaan jasa Go-jek menjadi sebuah pelayanan yang terbaik yang dirasakan oleh penggunanya. Dikarenakan keberadaan SOP yang baik akan membantu kelancaran dalam penggunaannya. Seperti yang disampaikan oleh Soemohadiwidjojo (2014) yang menyatakan bahwa SOP

merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Pendapat Purnamasari (2015) yang juga menyatakan bahwa fungsi dan tujuan SOP untuk memberikan panduan dan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan terkontrol. Keberadaan perusahaan Go-jek melalui drivernya, tentunya membuat masyarakat yang menggunakan sebuah pelayanan dari Go-jek menginginkan agar pelayanan yang diselenggarakan oleh perusahaan penyelenggara dapat berkualitas dan sesuai dengan harapan.

Standar operasional prosedur memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Dengan demikian, baiknya standar operasional prosedur akan menjadikan kualitas pelayanan juga makin meningkat dikarenakan memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengaplikasikan dan mengakses aplikasi Go-jek ketika mereka menggunakannya. Adanya SOP akan memengaruhi kualitas pelayanan dalam mencapai tujuannya. Untuk itu, dalam menciptakan kualitas pelayanan yang optimal perusahaan harus memiliki SOP yang jelas guna mempermudah pelaksanaan kegiatannya dan meminimalisasi tingkat kesalahan dalam menjalankan dan tentunya mudahkan penggunaannya dalam hal ini adalah konsumen pengguna Go-jek. Sejalan dengan hasil ini, maka perusahaan sangat membutuhkan pedoman atau acuan yang jelas. Oleh sebab itu, SOP sangat berguna bagi jalannya kegiatan perusahaan sehari-hari, untuk menghindari kesalahan, keterlambatan, penghambatan dalam proses menjalankan arus pekerjaan.

Selanjutnya ditemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja, pengaruh yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan terhadap kinerja adalah positif, sehingga makin tingginya kualitas pelayanan akan menyebabkan kinerjanya makin meningkat. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja diperlukan tingkat kualitas pelayanan tinggi, sedangkan apabila kualitas pelayanan rendah maka akan terjadi penurunan kinerja pada perusahaan tersebut. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Erni (2009) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, selain itu kualitas kerja yang baik juga akan mempengaruhi kinerja yang baik pula. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan maka akan membentuk pola kerja yang baik, memiliki kinerja yang baik akan mampu meningkatkan penjualan perusahaan dan dampaknya laba perusahaan juga makin baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan Go-Jek
2. Standar operasional prosedur berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pada perusahaan Go-Jek..
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pada perusahaan Go-Jek..

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya mitra (*driver*) Go-Jek selalu berusaha untuk meningkatkan dan memberikan jaminan keselamatan kepada para penumpang ketika mereka menggunakan jasa Go-jek. Ini dilakukan karena berdasarkan penilaian pada standar operasional prosedur mendapatkan penilaian yang paling rendah.
2. Dalam hal kualitas pelayanan, pentingnya bagi mitra (*driver*) Go-Jek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen ketika mereka mengalami kesulitan ketikan menggunakan jasa Go-jek.

3. Sehubungan dengan kinerja, perusahaan sebaiknya selalu bisa memberikan kemudahan bagi setiap konsumennya, dengan kemudahan yang diberikan diharapkan akan menjadikan konsumen puas dan dilain waktu akan membuat mereka mengulang pesanan dalam menggunakan Go-Jek lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung
- Baharudinsyah, A. (2016), Pengaruh Efektivitas Program dan SOP dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya. *Jurnal Unair* (2016).
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Group.
- Chen, Chulin. (2016), *Use and Implementation of Standard Operating Procedures and Checklists in Prehospital Emergency Medicine: a Literature Review*. *American Journal of Emergency Medicine* 34 (2016) 2432-2439
- Erni. (2009). *Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Tugu Ibu Depok*. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. (1997), *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Ghozali, Imam,. (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 21
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, (2006), *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta.
- Heizer, J., dan Render, B. (2009), *Manajemen Operasi*. Buku 2. Edisi 9. (Diterjemahkan oleh: Sungkono, C.), Salemba Empat: Jakarta
- Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada
- Jonathan, S. (2012), *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Kotler, Philip 1997 , *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Jakarta: Salemba empat
- Kotler, Philip. (2005), *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga

- Krajewski and Ritzman.(1987).*Operation Management, Strategy & Analysis*. Wesley Publishing Company, Inc.
- Leong, G.K., Synder, D.L., and Waed, P.T. (1990). Reseach in the process and conted of manufacturing strategy. *Omega*, 28, 109-122.
- Lin, Yan. (2016), *Investigation and Analysis of Clinical Trial Research Nurse to Perform Standard Operating Procedures*. *Chinese Nursing Research 3* (2016) 77-79.
- Lovelock. (1988). *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- M Tambunan, Rudi,. (2008). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: MAIESTAS PUBLISHING
- Parast, M. M. (2019), *Quality Management in Healthcare Organizations: Empirical Evidence from the Baldrige Area*. *International Journal of Production Economics* 216 (2019) 133-144.
- Pardede, Ratlan. Manurung, Renhard. 2014. "Analisis Jalur". Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry.L.L., (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol.4(1).
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: PT. Buku Kita.
- Ritta. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada KPP Pratama Magelang. Yoyakarta
- Robbins, P. Stephen. (2003). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Rogers, Everett M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*. New York: The Free Press
- Romney, Marshall B dan Paul John Steinbart. (2006), *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi 9*, Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Sani, A., dan Maharani. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Cetakan II. Malang: UIN-Maliki Press.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Refika Aditama Eresco.

- Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Stup, R., (2001). *Standard Operating Procedures: A Writing Guide*, Pennsylvania, Pennsylvania State University: Colege Of Agricultural Sciences Agricultural Research and Cooperative Extension
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tambunan, R. M. (2013), *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*, Jakarta: Maeistas Publishing.
- Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen Operasional PT*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Thompson, J.K. 2000. *Body Image, Eating Disorder, and Obesity an Integrative Guide for Asesment and Treatment*. Washington : American Psychological Association.
- Tjiptono, Fandi . (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tutu, Benjamin. (2019), *Evaluation of the Food Safety and Quality Management Systems of the Cottage Food Manufacturing Industry in Ghana*. *Journal of Food Control* 101 (2019) 24-28.
- Ulewicz, Robert. (2019), *Quality Management Systems in Special Processes*. *Transportation Research Procedia* 40 (2019) 113-118.
- Umam, Khaerul. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Winardi. (1992). *Effective Performance Measurement*. Oregon: Productivity Press
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat
- Yamit, Zulian. (2003). *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: FE UII.
- Yamit, Z. (2010), *Manajemen Produksi & Operasi*, Yogyakarta: EKONISIA.
- Yamit, Z (2010), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: EKONOSIA



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN SURAT UNTUK RESPONDEN

Kepada,

Yth. Saudara/i Responden

Dengan hormat,

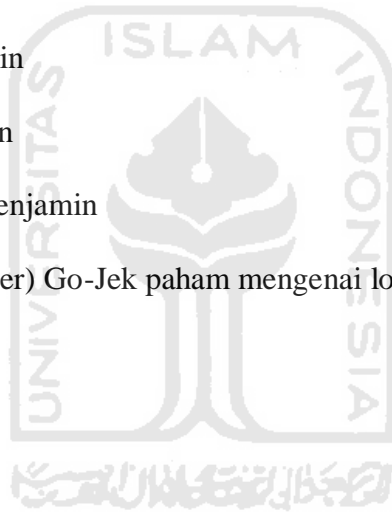
Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir/Skripsi, yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan SOP Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Studi Pada Mitra Go-Jek Yogyakarta”, Saya, Azza Dellaftina Mumtazquila (16311199) Mahasiswi Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Konsentrasi Operasional, mengharapkan kesediaan Saudara/i selaku pengguna jasa layanan Go-Jek untuk mengisi kuesioner ini yang bertujuan untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu Saudara/i tidak perlu mencantumkan identitasnya. Atas kerjasama dan partisipasi Saudara/i, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Jawablah dengan memberi tanda (X) untuk jawaban anda

- I. Kuesioner berkaitan dengan SOP Perusahaan Go-Jek
 1. Bagaimana pendapat anda mengenai kerapian mitra (driver) Go-Jek dalam berpakaian?
 - a. Sangat rapi
 - b. Rapi
 - c. Cukup rapi
 - d. Tidak rapi
 - e. Sangat tidak rapi

2. Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan motor mitra (driver) Go-Jek yang anda tumpangi?
 - a. Sangat bersih
 - b. Bersih
 - c. Cukup bersih
 - d. Tidak bersih
 - e. Sangat tidak bersih
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada anda?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik
4. Bagaimana pendapat anda mengenai ketaatan mitra (driver) terhadap rambu-rambu lalu lintas?
 - a. Sangat taat
 - b. Taat
 - c. Cukup taat
 - d. Tidak taat
 - e. Sangat tidak taat
5. Bagaimana pendapat anda mengenai kepatuhan mitra (driver) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi?

- a. Sangat patuh
 - b. Patuh
 - c. Cukup patuh
 - d. Tidak patuh
 - e. Sangat tidak patuh
6. Apakah mitra (driver) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang?
- a. Sangat menjamin
 - b. Menjamin
 - c. Cukup menjamin
 - d. Tidak menjamin
 - e. Sangat tidak menjamin
7. Apakah mitra (driver) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan?
- a. Sangat paham
 - b. Paham
 - c. Cukup paham
 - d. Tidak paham
 - e. Sangat tidak paham



II. Kuesioner berkaitan dengan kualitas pelayanan mitra Go-Jek

8. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu menyapa penumpang?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Tidak mampu

- e. Sangat tidak mampu
9. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu bersikap sopan kepada penumpang?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat tidak mampu
10. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat tidak mampu
11. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan tepat?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat tidak mampu
12. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen?

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Cukup mampu
- d. Tidak mampu
- e. Sangat tidak mampu

13. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu berkomunikasi dengan baik terhadap penumpang?

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Cukup mampu
- d. Tidak mampu
- e. Sangat tidak mampu

14. Apakah mitra (driver) Go-Jek mampu mendengarkan keinginan dan keluhan penumpang?

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Cukup mampu
- d. Tidak mampu
- e. Sangat tidak mampu

III. Kuesioner berdasarkan dengan kinerja perusahaan

15. Apakah aplikasi Go-Jek mudah dimengerti?

- a. Sangat mudah
- b. Mudah

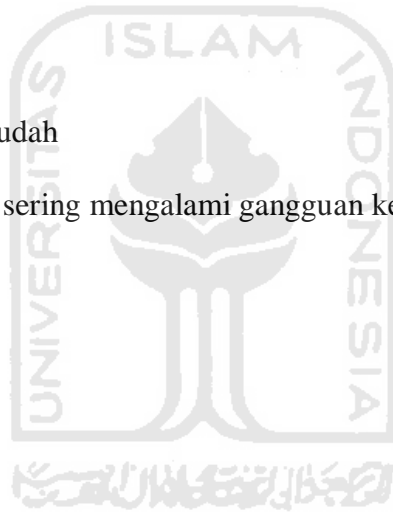
- c. Cukup mudah
- d. Tidak mudah
- e. Sangat tidak mudah

16. Apakah pelanggan dapat mudah mengakses aplikasi Go-Jek untuk memesan driver?

- a. Sangat mudah
- b. Mudah
- c. Cukup mudah
- d. Tidak mudah
- e. Sangat tidak mudah

17. Apakah pelanggan sering mengalami gangguan ketika memesan driver?

- a. Sangat sering
- b. Sering
- c. Cukup sering
- d. Tidak
- e. Sangat tidak



18. Menurut anda, dengan memesan ojek *online* Go-Jek dapat mempermudah aktifitas?

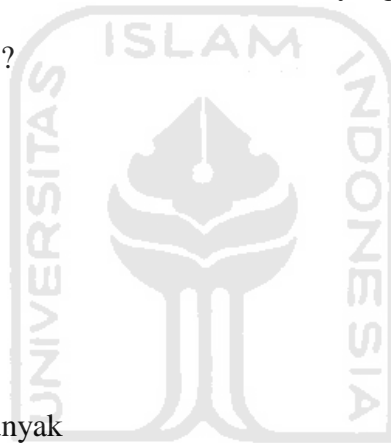
- a. Sangat mudah
- b. Mudah
- c. Cukup mudah
- d. Tidak mudah
- e. Sangat tidak mudah

19. Menurut anda, dengan memesan ojek online Go-Jek membuat waktu menjadi lebih efisien?

- a. Sangat efisien
- b. Efisien
- c. Cukup efisien
- d. Tidak efisien
- e. Sangat tidak efisien

20. Menurut anda, apakah membutuhkan usaha yang banyak untuk memesan ojek online Go-Jek?

- a. Sangat banyak
- b. Banyak
- c. Cukup banyak
- d. Tidak banyak
- e. Sangat tidak banyak



21. Jika Go-Jek memberikan kemudahan, apakah anda akan mengulang pesanan untuk menggunakan Go-Jek lagi?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Cukup setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

LAMPIRAN 2

Rekapitulasi Data

No	Standar Operasional Prosedur (X)							Total	Rata2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7		
1	4	3	4	4	5	4	4	28	4,00
2	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
3	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
4	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
6	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
7	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
8	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
9	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
10	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
11	3	4	4	4	5	4	4	28	4,00
12	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
13	3	3	4	4	5	4	4	27	3,86
14	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
15	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
16	4	3	4	3	3	4	3	24	3,43
17	4	3	3	3	3	3	3	22	3,14
18	4	4	4	5	4	3	4	28	4,00
19	5	5	5	5	5	4	5	34	4,86
20	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
21	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
22	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
23	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
24	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
25	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
26	4	4	3	4	3	4	3	25	3,57
27	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
28	5	4	4	5	5	4	4	31	4,43
29	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
30	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
31	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
32	4	3	3	3	3	3	3	22	3,14
33	4	4	4	4	5	3	4	28	4,00
34	4	4	4	4	5	3	3	27	3,86
35	5	4	4	4	4	3	3	27	3,86
36	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
37	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
38	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
39	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
40	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
41	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
42	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29

43	4	3	4	3	3	4	3	24	3,43
44	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
45	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
46	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
47	5	4	5	5	4	4	4	31	4,43
48	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
49	4	4	3	4	3	4	3	25	3,57
50	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
51	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
52	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
53	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
54	4	4	4	5	4	3	4	28	4,00
55	5	4	4	4	4	4	3	28	4,00
56	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
57	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
58	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
59	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
60	4	4	3	4	4	4	4	27	3,86
61	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
62	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
63	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
64	3	4	4	4	5	4	4	28	4,00
65	4	3	4	4	4	3	4	26	3,71
66	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
67	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
68	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
69	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
70	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
71	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
72	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
73	4	4	3	4	5	4	4	28	4,00
74	4	3	4	4	4	3	4	26	3,71
75	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
76	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
77	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
78	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
79	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
80	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
81	4	4	4	5	4	3	4	28	4,00
82	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
83	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
84	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
85	4	4	4	4	5	3	4	28	4,00
86	3	4	2	4	5	3	4	25	3,57
87	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
88	4	3	4	4	5	4	2	26	3,71
89	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
90	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43

91	4	4	4	5	4	3	4	28	4,00
92	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
93	4	3	4	4	4	3	4	26	3,71
94	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
95	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
96	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
97	4	4	4	5	5	4	4	30	4,29
98	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
99	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
100	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00



No	Kualitas Pelayanan (Y1)							Total	Rata2
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7		
1	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
2	4	4	4	3	3	4	3	25	3,57
3	4	4	4	5	4	5	4	30	4,29
4	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
5	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
6	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
7	4	3	4	3	3	4	3	24	3,43
8	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
9	5	5	4	5	3	5	4	31	4,43
10	5	5	4	5	4	5	4	32	4,57
11	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
12	5	5	4	5	5	5	4	33	4,71
13	4	4	4	5	4	5	4	30	4,29
14	5	5	4	5	3	4	3	29	4,14
15	5	5	4	5	3	4	4	30	4,29
16	4	4	3	4	4	3	4	26	3,71
17	5	3	4	3	4	3	3	25	3,57
18	5	5	4	5	4	5	4	32	4,57
19	5	5	4	5	5	5	5	34	4,86
20	5	5	4	5	4	5	4	32	4,57
21	4	4	3	3	4	3	3	24	3,43
22	4	4	4	5	4	3	4	28	4,00
23	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
24	5	5	4	5	4	3	4	30	4,29
25	4	4	3	3	4	4	3	25	3,57
26	4	4	3	3	3	3	4	24	3,43
27	5	5	4	5	4	3	4	30	4,29
28	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
29	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
30	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
31	5	5	4	5	4	3	4	30	4,29
32	4	3	4	3	4	3	3	24	3,43
33	5	5	4	4	4	5	4	31	4,43
34	5	5	3	5	4	5	4	31	4,43
35	5	5	4	4	2	4	4	28	4,00
36	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
37	4	4	3	3	4	3	4	25	3,57
38	4	3	3	3	4	3	3	23	3,29
39	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
40	5	5	4	4	3	5	3	29	4,14
41	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
42	5	5	4	5	4	5	4	32	4,57
43	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
44	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
45	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
46	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00

47	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
48	4	4	3	3	3	3	3	23	3,29
49	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
50	4	4	4	5	2	4	4	27	3,86
51	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
52	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
53	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
54	4	4	4	3	4	4	4	27	3,86
55	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
56	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
57	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
58	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
59	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
60	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
61	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
62	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
63	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
64	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
65	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
66	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
67	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
68	4	3	4	3	3	4	3	24	3,43
69	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
70	4	4	3	4	3	4	3	25	3,57
71	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
72	4	4	4	5	3	4	3	27	3,86
73	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
74	4	4	4	5	2	4	4	27	3,86
75	4	4	4	3	4	3	3	25	3,57
76	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
77	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
78	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
79	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
80	4	4	4	5	3	4	3	27	3,86
81	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
82	4	4	4	5	4	4	4	29	4,14
83	5	4	4	5	4	4	4	30	4,29
84	5	4	4	5	4	4	4	30	4,29
85	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
86	4	3	3	3	3	3	3	22	3,14
87	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
88	4	4	2	5	4	4	4	27	3,86
89	4	4	4	5	3	4	4	28	4,00
90	4	3	3	3	3	3	3	22	3,14
91	4	4	4	4	3	3	4	26	3,71
92	3	3	3	3	3	3	3	21	3,00
93	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
94	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00

95	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
96	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
97	5	4	4	5	4	4	4	30	4,29
98	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
99	4	4	4	3	3	3	4	25	3,57
100	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29



No	Kinerja (Y2)							Total	Rata2
	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7		
1	4	3	4	4	3	3	4	25	3,57
2	4	3	4	3	3	4	4	25	3,57
3	5	4	4	4	3	3	4	27	3,86
4	3	3	4	3	3	3	3	22	3,14
5	5	4	4	4	4	4	4	29	4,14
6	4	4	4	3	4	4	4	27	3,86
7	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
8	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
9	4	3	4	4	3	4	4	26	3,71
10	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
11	4	3	4	4	3	4	4	26	3,71
12	5	5	4	4	4	4	4	30	4,29
13	4	4	4	4	3	4	4	27	3,86
14	4	4	4	3	4	4	4	27	3,86
15	4	3	4	4	3	4	3	25	3,57
16	4	3	3	3	4	4	3	24	3,43
17	4	3	3	3	3	4	4	24	3,43
18	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
19	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
20	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
21	3	4	3	3	3	4	3	23	3,29
22	4	3	3	4	4	3	4	25	3,57
23	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
24	4	4	4	4	4	3	3	26	3,71
25	3	4	3	3	3	3	3	22	3,14
26	3	3	3	3	3	3	4	22	3,14
27	3	3	3	4	4	4	3	24	3,43
28	4	4	4	4	3	3	3	25	3,57
29	4	4	4	4	4	3	3	26	3,71
30	4	4	4	3	3	4	3	25	3,57
31	4	4	4	3	4	4	4	27	3,86
32	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
33	4	4	4	4	3	3	3	25	3,57
34	4	4	3	4	4	3	3	25	3,57
35	4	3	4	4	4	3	4	26	3,71
36	5	4	4	3	4	4	4	28	4,00
37	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
38	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
39	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
40	3	3	3	4	3	3	3	22	3,14
41	5	4	4	3	4	4	4	28	4,00
42	4	3	3	3	4	4	3	24	3,43
43	3	3	4	3	3	3	3	22	3,14
44	4	4	4	4	3	3	3	25	3,57
45	4	4	4	4	4	4	5	29	4,14
46	4	3	3	3	4	3	3	23	3,29

47	5	4	3	4	4	3	3	26	3,71
48	4	3	3	3	4	3	4	24	3,43
49	4	3	2	4	3	4	4	24	3,43
50	5	5	4	5	3	4	4	30	4,29
51	4	3	3	3	4	4	3	24	3,43
52	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29
53	4	3	4	3	4	3	3	24	3,43
54	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
55	5	4	3	3	4	4	4	27	3,86
56	4	4	4	5	3	3	4	27	3,86
57	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
58	4	4	4	3	4	3	3	25	3,57
59	4	4	3	4	4	3	3	25	3,57
60	4	3	3	3	3	3	3	22	3,14
61	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
62	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
63	4	3	4	3	3	4	4	25	3,57
64	4	4	3	4	4	3	3	25	3,57
65	4	4	3	4	3	3	4	25	3,57
66	4	3	3	4	3	4	4	25	3,57
67	4	4	4	4	4	3	3	26	3,71
68	4	4	3	3	3	3	3	23	3,29
69	5	4	5	5	4	4	4	31	4,43
70	4	4	4	4	4	3	3	26	3,71
71	4	3	3	4	3	4	4	25	3,57
72	4	4	3	4	3	4	4	26	3,71
73	4	4	3	4	3	3	4	25	3,57
74	4	4	4	3	4	4	3	26	3,71
75	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
76	5	4	4	5	4	3	3	28	4,00
77	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
78	4	3	3	4	4	3	3	24	3,43
79	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
80	4	5	3	4	4	3	3	26	3,71
81	4	4	3	4	3	3	3	24	3,43
82	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
83	4	4	3	4	4	4	4	27	3,86
84	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
85	4	4	4	4	4	4	5	29	4,14
86	4	3	4	3	3	2	4	23	3,29
87	4	4	3	4	4	4	3	26	3,71
88	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
89	5	4	4	4	4	4	3	28	4,00
90	4	3	3	4	3	3	3	23	3,29
91	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86
92	4	3	4	3	4	3	3	24	3,43
93	4	4	3	4	4	3	3	25	3,57
94	5	4	4	4	3	3	3	26	3,71

95	4	4	3	4	4	4	3	26	3,71
96	4	3	4	3	4	3	3	24	3,43
97	4	4	4	4	3	4	3	26	3,71
98	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
99	4	4	4	3	3	3	3	24	3,43
100	4	3	4	3	3	3	3	23	3,29



LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		StandarOperasionalProsedurX
X11	Pearson Correlation	.249**
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	100
X12	Pearson Correlation	.639
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X13	Pearson Correlation	.525
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X14	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X15	Pearson Correlation	.753*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X16	Pearson Correlation	.609*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X17	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
StandarOperasionalProsedurX	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

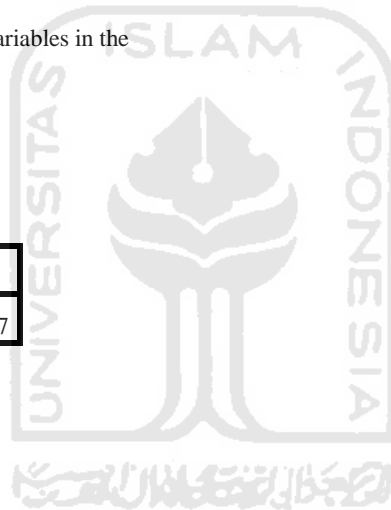
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	7



Correlations

		KualitasPelayananY1
Y11	Pearson Correlation	.678*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y12	Pearson Correlation	.810*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y13	Pearson Correlation	.478
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y14	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y15	Pearson Correlation	.541
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y16	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y17	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
KualitasPelayananY1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

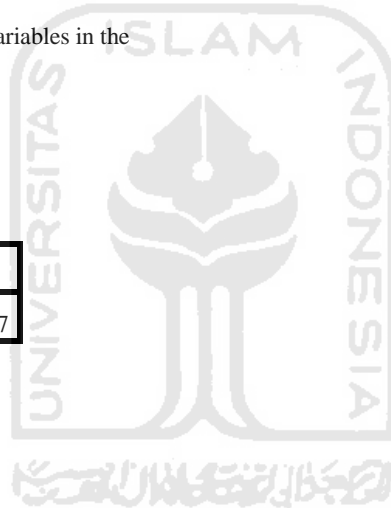
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	7



Correlations

		KinerjaY
Y21	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y22	Pearson Correlation	.603
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y23	Pearson Correlation	.489
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y24	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y25	Pearson Correlation	.490*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y26	Pearson Correlation	.559
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y27	Pearson Correlation	.545
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
KinerjaY	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

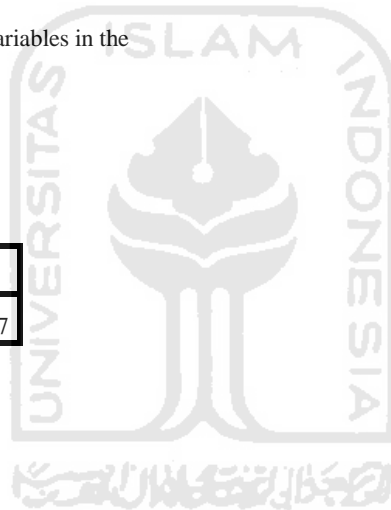
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	7



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X11	100	3	5	4.02	.317
X12	100	3	5	3.89	.345
X13	100	2	5	3.93	.355
X14	100	3	5	4.22	.596
X15	100	3	5	4.34	.685
X16	100	3	4	3.74	.441
X17	100	2	5	3.84	.420
StandarOperasionalProsedurX	100	3.14	4.86	4.00	.293
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y11	100	3	5	4.31	.486
Y12	100	3	5	4.16	.598
Y13	100	2	4	3.85	.386
Y14	100	3	5	4.39	.827
Y15	100	2	5	3.60	.586
Y16	100	3	5	3.90	.611
Y17	100	3	5	3.77	.446
KualitasPelayananY1	100	3.00	4.86	4.00	.397
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y21	100	3	5	4.05	.435
Y22	100	3	5	3.70	.522
Y23	100	2	5	3.61	.530
Y24	100	3	5	3.69	.545
Y25	100	3	4	3.51	.502
Y26	100	2	4	3.45	.520
Y27	100	3	5	3.44	.538
KinerjaY	100	3.14	4.43	3.64	.282
Valid N (listwise)	100				



Pengujian Model Pertama

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	StandarOperasion alProsedurX ^b		Enter

a. Dependent Variable: KualitasPelayananY1

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 ^a	,385	,379	2,18886

a. Predictors: (Constant), x1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294,432	1	294,432	61,454	,000 ^b
	Residual	469,528	98	4,791		
	Total	763,960	99			

a. Dependent Variable: y1

b. Predictors: (Constant), x1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,440	3,011		1,475	,144
	x1	,841	,107	,621	7,839	,000

a. Dependent Variable: y1

Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.31111076
	Absolute	.111
Most Extreme Differences	Positive	.055
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.173

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	1	(Constant)	.356			.266
	StandarOperasionalProsedurX	-.028	.066		-.426	.671

a. Dependent Variable: AbsResid1



Pengujian Model Kedua

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	StandarOperasion alProsedurX ^b		Enter

- a. Dependent Variable: KinerjaY
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 ^a	,321	,307	1,64150

- a. Predictors: (Constant), Y1, X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123,380	2	61,690	22,894	,000 ^b
	Residual	261,370	97	2,695		
	Total	384,750	99			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	11,804	2,283		5,171	,000
	X	,185	,103	,193	1,804	,074
	Y1	,302	,076	,426	3,993	,000

a. Dependent Variable: Y2

Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.25046970
	Absolute	.065
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.649
Asymp. Sig. (2-tailed)		.793

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.192	.214		-.897	.372
	StandarOperasionalProsedurX	.097	.053		1.810	.073

- a. Dependent Variable: AbsResid2

