

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN  
CUSTOMER SERVICE BUKA REKENING BANK MANDIRI**

SKRIPSI



**Disusun Oleh:**

**Nama : Ferina Fellasopha Fitra**

**Nomor Mahasiswa : 16311059**

**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Operasional**

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

**2020**

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN  
*CUSTOMER SERVICE* BUKA REKENING BANK MANDIRI

SKRIPSI

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

Indonesia

Oleh:

Nama : Ferina Fellasopha Fitra

Nomor Mahasiswa : 16311059

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
YOGYAKARTA

2020

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 18 Maret 2020

Penulis,



Ferina Fellasopha Fitra

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN  
*CUSTOMER SERVICE* BUKA REKENING BANK MANDIRI

Nama : Ferina Fellasopha Fitra  
Nomor Mahasiswa : 16311059  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 16 Maret 2020

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,



Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN BAGIAN CUSTOMER SERVICE BUKA REKENING BANK  
MANDIRI**

Disusun Oleh : **FERINA FELLASOPHA FITRA**  
Nomor Mahasiswa : **16311059**

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

Pada hari Selasa, tanggal: 7 April 2020

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



Penguji : Zainal Mustafa Elqadri, Dr., MM.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



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

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN *CUSTOMER SERVICE*  
BUKA REKENING BANK MANDIRI

Oleh

Ferina Fellasopha Fitra

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Manajemen

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan secara simultan dan secara parsial. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik (metode) pengumpulan data yaitu survey dan instrument yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner yang berisi dua puluh delapan indikator pertanyaan yang berhubungan secara langsung oleh SOP terhadap kualitas pelayanan bagian *customer service* buka rekening. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penelitian ini berkonsentrasi pada satu perusahaan yaitu Bank Mandiri di Jalan Slamet Riyadi St No 294, Sriwedari, Laweyan, Solo. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP penampilan, SOP sikap, SOP fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan SOP pelayanan secara umum dan SOP buka rekening tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : SOP, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan

EVALUATION ON THE IMPLEMENTATION OF STANDARDS  
OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) TO THE SERVICES QUALITY FOR  
THE CUSTOMER SERVICE IN THE BANK MANDIRI

By

Ferina Fellasopha Fitra

Faculty of Business and Economics Management Study Program

Indonesian Islamic University

Yogyakarta

Abstract

*This study aims to determine the effect of Standard Operating Procedures (SOPs) on the quality of services simultaneously and partially. The sampling method in this study uses a purposive sampling method. The techniques (methods) of data collection namely the survey and the instruments used were questionnaires. Questionnaire containing twenty-eight question indicators that are directly related by the SOP to the service quality of the customer service section of opening an account. The sample used in this study was 100 respondents. This study concentrates on one company, Bank Mandiri on Jalan Slamet Riyadi St. No. 294, Sriwedari, Laweyan, Solo. The results of the study prove that the appearance SOP, attitude SOP, SOP facilities have a significant effect on service quality. And general service SOPs and open account SOPs do not have a significant effect on service quality.*

Keywords: SOP, Standard Operating Procedure, Services Quality

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Mama, Papa, Kakak, Adik yang tidak hentinya memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada penulis. Terima kasih atas segala dukungan dan doanya untuk keberhasilan penulis. Sahabat penulis Akbar, Adina, Rifda, Shasa, Sekar, Rara, Calvin, dan Jihan yang tiada hentinya memberikan semangat, motivasi dan teman bertukar pikiran mulai dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi penulis. Terima kasih telah membuat masa kuliah penulis menyenangkan dan penuh kenangan.



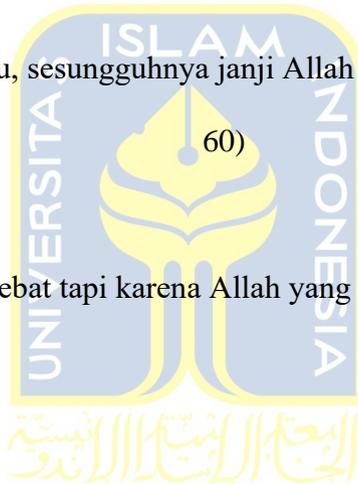
## MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.” (QS. Al-Ankabut : 6)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Asy-Syarah : 5-6)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.” (QS. Ar-Rum: 60)

“Bukan kita yang hebat tapi karena Allah yang memudahkan urusan kita”



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segenap puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Bagian *Customer Service* Buka Rekening Bank Mandiri” dapat diselesaikan oleh penulis yang merupakan sebagai salah satu persyaratan kelulusan dai Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang terhormat:

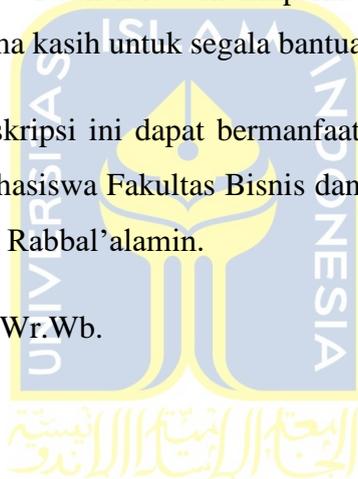
1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang diberikan-Nya kepada penulis
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
4. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran dan keikhlasan hati memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang pernah mengajarkan ilmu pada penulis di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
6. Teristimewa pada kedua orang tua penulis Mama Wiwik Handayani dan Papi Husein Syifa yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan pengorbanannya baik dari segi moral maupun materi kepada penulis

sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Kakak dan adik penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan: Fikrina Faraidi Fardani dan Finnia Fauzia Fathia.
8. Teman seperjuangan skripsi, Adina Rahmani, Rifda Zahida Mulady, Azaria Lionara, Karissa Sekar Pratiwi, Widha Trisia Fitriana, Muhammad Akbar Prawiranegara, Calvin Ridha Umniyya, dan Imtinan Jihan Vidyarana yang telah menemani penulis dalam berproses.
9. Teman-teman satu konsentrasi di operasi Manajemen FBE UII 2016.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah banyak membantu dari masa kuliah hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk segala bantuannya selama ini

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya untuk mahasiswa Manajemen dan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Amin Ya Rabbal'amin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.



Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Maret 2020

Penulis

Ferina Fellasopha Fitra

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Judul Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	v
Abstraksi .....	vi
Halaman Persembahan .....	viii
Halaman Motto.....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Batasan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Manajemen Operasional .....	15
2.2.2. Teori Standar Operasional Prosedur .....	17
2.2.3. Teori Kualitas.....	22
2.2.4. Teori Kualitas Jasa Pelayanan.....	24
2.2.5. Tingkat harapan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan.....	26
2.3. Kerangka Berpikir .....	26
2.4. Hipotesis Penelitian.....	28
2.4.1. Pengaruh Penerapan SOP Perusahaan Terhadap Kualitas Layanan .....	28

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian .....	30
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.2.1. Variabel Penelitian .....	31
3.2.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4. Uji Instrumen .....	36
3.4.1. Uji Validitas .....	36
3.4.2. Uji Reliabilitas .....	37
3.5. Populasi dan Sampel .....	37
3.6. Metode Analisis Data .....	38
3.6.1. Analisis Deskriptif .....	38
3.7. Alat Analisis.....	38
3.7.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.7.2. Uji Statistik t .....	39
3.7.3. Uji Atastistik F.....	40
3.7.4. Koefisien Determinasi.....	41

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen dan Data .....	43
4.1.1. Uji Validitas .....	43
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	45
4.2. Analisis Dekskriptif Responden.....	47
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
4.3. Analisis Deskriptif .....	50
4.3.1. Variabel SOP Penampilan Bagian <i>Customer Service</i> (X1).....	51
4.3.2. Variabel SOP Pelayanan Secara Umum Bagian <i>Customer Service</i> (X2) .....	53
4.3.3. Variabel SOP Sikap Bagian <i>Customer Service</i> (X3) .....	54

4.3.4. Variabel SOP Buka Rekening Bagian <i>Customer Service</i> (X4).....	55
4.3.5. Variabel SOP Fasilitas (X5).....	56
4.3.6. Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	57
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4.5. Uji t.....	61
4.6. Uji F .....	63
4.7. Koefisien Determinan .....	64
4.8. Pembahasan.....	65
4.8.1. Pengaruh SOP Penampilan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	65
4.8.2. Pengaruh SOP Pelayanan Secara Umum Terhadap Kualitas Pelayanan .....	66
4.8.3. Pengaruh SOP Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan .....	67
4.8.4. Pengaruh SOP Buka Rekening Terhadap Kualitas Pelayanan.....	68
4.8.5. Pengaruh SOP Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	71
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN.....	77
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Kuesioner .....	81
Lampiran 3. Uji Validitas .....	85
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 4.1. Hasil Analisis Uji Validitas .....	44
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4.4. Usia Responden.....	48
Tabel 4.5. Pekerjaan Responden .....	49
Tabel 4.6. Pendapatan Responden.....	50
Tabel 4.7. Interval Penilaian.....	51
Tabel 4.8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Penampilan Bagian <i>Customer Service</i> .....	52
Tabel 4.9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Pelayanan Secara Umum Bagian <i>Customer Service</i> .....	53
Tabel 4.10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Sikap Bagian <i>Customer Service</i> .....	54
Tabel 4.11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Buka Rekening Bagian <i>Customer Service</i> .....	55
Tabel 4.12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Fasilitas .....	56
Tabel 4.13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....27



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan perbankan yang ada di kota Solo saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat dengan ditandai banyaknya pembangunan kantor bank di setiap daerah di Solo. Sebagai lembaga keuangan, bank sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh nasabahnya untuk menjalankan kehidupan sehari-hari. Di Solo terdapat banyak bank yang bersaing untuk mendapatkan nasabah sebanyak mungkin. Dalam persaingan yang semakin kompetitif sekarang ini, maka industri perbankan dituntut untuk menampilkan sebuah citra merek yang baik dan positif untuk menambah kepercayaan konsumen terhadap industri perbankan. Bank merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang keuangan. Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), bahwa bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Pengertian bank dikemukakan oleh para ahli, seperti menurut Kuncoro (2000:68) bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Dapat kita simpulkan bahwa pengertian bank selalu berkaitan dengan permasalahan keuangan.

Fungsi bank secara spesifik terdapat tiga macam yaitu *agent of trust* (lembaga kepercayaan), *agent of development* (lembaga pengembangan), dan *agent of service* (lembaga layanan). Dengan demikian menunjukkan betapa pentingnya keberadaan bank dalam perekonomian modern pada saat ini. Suatu manajemen bank dapat dikatakan berhasil apabila bank tersebut dapat merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai perantara keuangan dapat berjalan dengan baik (Sinungan 2000: 79).

Bagi masyarakat bahwa kinerja dalam suatu bank dapat mempengaruhi masyarakat untuk mengambil keputusan. Pada era globalisasi saat ini, tuntutan konsumen atas kualitas pelayanan di suatu perusahaan jasa bersaing secara meningkat. Banyak perusahaan jasa saat ini memaksimalkan kualitas pelayanan mereka agar para konsumen merasa nyaman dan puas menggunakan jasa mereka. Salah satu cara meningkatkan pelayanan di suatu perusahaan adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disebut SOP. Hal tersebut dapat diterapkan di setiap unit kerja atau seluruh karyawan agar menciptakan tingkat efisien dan efektifitas yang maksimal untuk menjalankan tugas dalam perusahaan. Dengan demikian SOP dapat memberikan pengawasan setiap karyawan untuk bekerja sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Selain penerapan SOP, hal yang tidak kalah penting yang harus juga diperhatikan adalah pengendalian kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan di perusahaan jasa harus dimaksimalkan karena apabila pelayanan yang dirasakan oleh konsumen itu menyenangkan maka konsumen akan mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut ideal atau baik dan sebaliknya, jika pelayanan yang

dirasakan oleh konsumen itu tidak sesuai harapan maka konsumen akan mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut buruk atau rendah.

Studi yang dilaksanakan oleh Shella (2015) menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Restoran Sari Bento Pontianak memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 76,3% dan 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu, Yana (2016) meneliti tentang penerapan standar operasional prosedur, pengendalian kualitas, serta keunggulan bersaing pada Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik. Masing-masing variabel standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan tetapi untuk variabel pengendalian kualitas tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada Hotel Ramayana Tasikmalaya.

Salah satu perusahaan jasa yang memiliki SOP kuat adalah Bank Mandiri, bank milik pemerintah Indonesia. Menurut situs resmi Bank Mandiri ([bankmandiri.co.id](http://bankmandiri.co.id)), bank ini didirikan pada tanggal 2 Oktober tahun 1998. Bank Mandiri merupakan program restrukturisasi perbankan yang dilakukan pemerintah Indonesia. Empat bank pemerintah dilebur menjadi Bank Mandiri yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia pada bulan Juli tahun 1999. Sampai saat ini, Bank Mandiri memberikan kontribusi pada dunia perbankan dan perekonomian Indonesia selama lebih dari 140 tahun. Bank Mandiri memiliki visi dimana Bank Mandiri menjadi ritel terbaik di Indonesia dan terkemuka di ASEAN. Sedangkan misi dari Bank Mandiri yaitu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya yang profesional, memberi keuntungan yang maksimal kepada stakeholder,

melaksanakan manajemen terbuka, serta peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Menurut pemberitaan pada tanggal 10 Juni 2009 dalam artikel kabar bisnis (kabarbisnis.com), Bank Mandiri berhasil meraih penghargaan sebagai *The Best Service Excellence* 2008 setelah sebelumnya berhasil pada 2007. Direktur Utama Bank Mandiri Agus Martowardojo mengatakan, perseroan terus menanamkan nilai-nilai perusahaan kepada semua anggota organisasi termasuk petugas garda depan. Pelaksanaan budaya *service*, budaya mengelola risiko, budaya *sales* dan budaya *cost efficiency* sudah menjadi kesepakatan bersama. Utamanya, semua kegiatan Bank Mandiri dilandasi budaya dan nilai perusahaan. Bank Mandiri berhasil menata hampir seluruh aspek layanan yang bersentuhan langsung dengan nasabah. Dalam pengukuran ini, seorang *shopper* bertindak sebagai nasabah. Mereka membuka rekening tabungan, meminta informasi mengenai produk bank, melakukan berbagai transaksi finansial, melakukan komplain mengenai transaksinya, menelepon *customer service* untuk menanyakan suatu transaksi, dan menutup rekening. Metodologi yang digunakan *Marketing Research Indonesia* (MRI) adalah *mystery shopping*. *Marketing Research Indonesia* (MRI) mengadakan pengukuran kualitas layanan perbankan ke-13 kalinya pada kategori *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM). Tujuan pengukurannya adalah untuk memacu industri perbankan agar melayani nasabah dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya pada tanggal 24 Oktober 2018 dalam situs detikFinance (finance.detik.com) Bank Mandiri adalah satu badan usaha milik negara yang masuk dalam daftar *Global 2000: World's Best Employers versi Forbes*. Dimana Bank Mandiri menduduki rangking ke 11 dari 500 perusahaan lain seperti Microsoft, Disney, hingga IBM. Pencapaian Bank Mandiri masuk 20 besar perusahaan terbaik di dunia karena direktur utama Bank Mandiri

Kartika Wirjoatmodjo terus berupaya meningkatkan pengembangan karyawan.

Menurut pemberitaan pada tanggal 22 Februari 2019 dalam artikel suara (suara.com), Hery Gunardi bersama SVP *Wealth Management* Bank Mandiri Elina Wirjakusuma menerima penghargaan *Best Domestic Private Bank* 2018 dari CEO dan *Founder Asian Banker Andrew Shale* dalam acara “8<sup>th</sup> Awards for Distinction”. Bank Mandiri menambah jumlah nasabah *Wealth Management* hingga di atas 54.000 pada akhir 2018, di mana 1.700 di antaranya merupakan nasabah *Private Banking*. Sehingga Bank Mandiri meraih penghargaan "*Best Private Bank - Indonesia Domestic*" dari *Asian Private Banker* yang berbasis di Hong Kong. Bank Mandiri sudah meraih sebanyak tiga kali sejak 2016 sebagai layanan *wealth management* terbaik di Asia-Pasifik. Bank Mandiri kedepannya akan terus mengedepankan pelayanan dengan cara berinovasi dan berkreasi menjadi mitra *private banking* terpilih. Hal tersebut untuk melayani nasabah yang sudah ada serta menangkap potensi yang masih bertumbuh, Mandiri *Private* secara proaktif untuk berinovasi dalam kualitas hubungan manajer, dengan melengkapi pengetahuan untuk menyediakan informasi mengenai pasar yang terdepan baik domestik ataupun internasional.

Hal tersebut membuat para nasabah semakin percaya bahwa Bank Mandiri merupakan perusahaan yang memiliki kinerja SDM yang baik, memiliki citra perusahaan yang baik, memiliki fasilitas yang memadai serta memiliki pelayanan yang membuat nasabah percaya terhadap kualitas dari Bank Mandiri. Bank Mandiri bahkan juga sudah banyak meraih berbagai penghargaan dengan kategori yang berbeda-beda bahkan juga sudah mendapatkan penghargaan di luar negeri, tidak diragukan lagi bahwa citra Bank Mandiri sangat baik. Atas dasar hal tersebut maka penulis tertarik mengangkat Bank Mandiri sebagai objek penelitian yang bertujuan

mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Mandiri berdasarkan SOP Cabang Slamet Riyadi Solo. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Bagian *Customer Service* Buka Rekening Bank Mandiri”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah variabel SOP berpengaruh pada kualitas pelayanan secara simultan?
2. Apakah variabel SOP berpengaruh pada kualitas pelayanan secara parsial?
3. Variabel SOP manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah variabel SOP (penampilan, pelayanan umum, sikap, buka rekening, dan fasilitas) mempengaruhi kualitas pelayanan secara simultan
2. Untuk mengetahui apakah variabel SOP (penampilan, pelayanan umum, sikap, buka rekening, dan fasilitas) mempengaruhi kualitas pelayanan secara parsial
3. Untuk mengetahui variabel SOP yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

#### **1.4. Batasan Penelitian**

Penulis membatasi penelitian ini dengan mengambil sampel yaitu perusahaan Bank Mandiri di Jalan Slamet Riyadi Solo. Penelitian ini juga lebih menitik beratkan dan fokus mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur perusahaan dan kualitas pelayanan pada *customer service* bagian buka rekening saja.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menerapkan dan mempraktekan teori-teori dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sehingga peneliti dapat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai masalah-masalah yang ada didalam penelitian, khususnya mengenai SOP dan kualitas pelayanan yang terdapat di Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi Solo.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi Solo dalam mengambil tindakan guna meningkatkan, memperbaiki, dan mengembangkan kualitas pelayanan sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan.

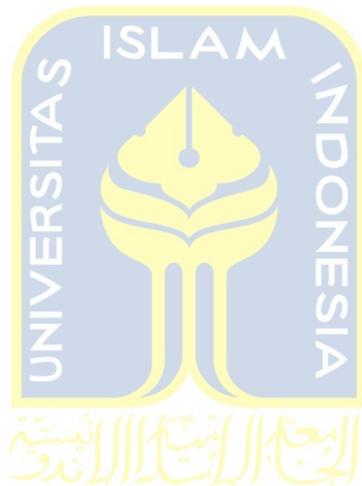
##### **3. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan untuk menambah wawasan dalam menggunakan jasa layanan di

perusahaan tersebut serta pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya bidang manajemen operasi.

#### 4. Bagi Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya manajemen operasional mengenai standar pelayanan berbasis SOP.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1. Kajian Pustaka

##### 2.1.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah Joymalya Bhattacharya, M.Pharm, MBA, M.Phil (2015), yang berjudul “*Panduan Untuk Mempersiapkan Standar Operasional Prosedur*”. Dalam penelitian tersebut bahwa SOP adalah dokumen hidup yang merinci, tertulis, serta terinstruksi yang menjelaskan langkah-langkah spesifik untuk diikuti dalam semua kegiatan dalam kondisi yang ditentukan. SOP diperlukan untuk memastikan kesinambungan proses untuk mencapai kualitas kinerja dan kualitas produk ataupun persiapan. Ini menjawab pertanyaan mengapa SOP ditulis. Sebagai contoh “Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menentukan proses yang digunakan untuk mengelola SOP”. Pernyataan tujuan harus cukup rinci sehingga pengguna yang dituju dapat mengenali apa yang dicakup dokumen. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah Kode Peraturan Federal untuk negara bagian pembuat produk obat akan ada prosedur tertulis untuk produksi dan pengendalian proses yang dirancang untuk memastikan bahwa produk obat memiliki identitas, kekuatan, kualitas dan kemurnian, mereka mengaku atau diwakili untuk memiliki. Peraturan untuk produsen perangkat medis dan entitas terkait lainnya yang terkait berulang kali menyatakan bahwa perusahaan harus “menetapkan dan

memelihara” prosedur. Untuk melakukannya, perusahaan harus menetapkan, mendokumentasikan (baik di atas kertas atau secara elektronik), dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, perusahaan harus menindaklanjuti, meninjau, dan merevisi dokumen-dokumen ini sesuai kebutuhan. Perusahaan harus memastikan bahwa organisasi mereka untuk mengembangkan dan mengelola prosedur operasional yang sesuai dengan undang-undang. Temuan audit FDA pada tahun 2006 dengan jelas menunjukkan bahwa memastikan pendirian dan pemeliharaan prosedur merupakan hal mendasar dalam strategi inspeksi FDA. Selama inspeksi pada tahun 2006, agensi tersebut pada umumnya mengamati bahwa perusahaan gagal untuk membuat catatan yang akurat dan mereka lalai untuk menetapkan dan memelihara prosedur. SOP berfungsi sebagai sarana komunikasi mendasar untuk semua tingkatan organisasi. Mereka tidak hanya melibatkan karyawan secara departemen, tetapi mereka juga memungkinkan manajemen dan karyawan untuk mendapatkan pandangan lintas fungsional organisasi. Pendekatan ini mendorong karyawan untuk berpikir tentang bagaimana perubahan proses dapat mempengaruhi area fungsional lainnya. Sistem yang baik memaksa karyawan untuk memikirkan proses dan memeriksa bagaimana prosedur dapat memengaruhi produk, personel, produksi, dan peralatan. Perlu dicatat bahwa SOP tertulis terbaik akan gagal jika tidak diikuti.

Dalam penelitian Yana Suryana (2016) yang berjudul “*Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel*

*Ramayana Tasikmalaya)*”. Dalam penelitian tersebut bahwa penerapan SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing pada Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik. Masing-masing variable SOP dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan tetapi untuk variable pengendalian kualitas tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada Hotel Ramayana Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara. Data yang berupa kuesioner dari seluruh karyawan di Hotel Ramayana Tasikmalaya. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah SOP pada Hotel Ramayana Tasikmalaya sudah baik hal tersebut dapat dilihat dari kelengkapan prosedur kerja dapat menjamin kenyamanan dalam bekerja dan membuat karyawan akan lebih paham dan disiplin akan tugasnya masing-masing, pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Hotel Ramayana Tasikmalaya dilakukan dengan baik serta menetapkan kebijakan dalam bekerja, adanya standarisasi kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya, dan keunggulan bersaing Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk kedalam klasifikasi baik dikarenakan setiap konsumen selalu berkunjung kembali ke Hotel Ramayana Tasikmalaya dan pelayanan yang ada di Hotel Ramayana Tasikmalaya berbeda dengan hotel lainnya.

Dalam penelitian Edbert Harris & Charly Hongdiyanto (2016) yang berjudul “*Pembuatan SOP dalam Cleaning Service Perumahan*” bahwa *Cleaning Service* perumahan tidak memiliki SOP yang kuat untuk menetapkan standar dan mengatur karyawan yang ada, pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan perusahaan. Tujuannya adalah SOP untuk memperbaiki performa dari *Cleaning Service* perumahan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan *Cleaning Service* perumahan. Riset ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara yang mendalam, observasi, dan dokumentasi. Riset ini menyimpulkan bahwa SOP dibutuhkan oleh semua jenis usaha khususnya usaha yang menggunakan banyak sumber daya manusia untuk berkembang dan mengatur standar yang akan ditetapkan. Dengan adanya SOP yang dirancang, *Cleaning Service* perumahan diharapkan dapat memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan performa perusahaan. Dari metode pengumpulan data dan analisis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa kinerja *Cleaning Service* perumahan saat ini tidak cukup baik, terutama dalam aspek operasionalnya itu mempengaruhi kualitas layanan dari *Cleaning Service* perumahan dan tingkat kepuasan pelanggan. Itu terjadi karena tidak ada SOP yang tertulis sebagai pedoman seluruh perusahaan, terutama untuk karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah SOP operasional sehingga kualitas layanan yang diberikan *Cleaning Service* perumahan dapat benar-benar konsisten dan memiliki standar yang lebih tinggi. Oleh karena itu, ini juga akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan *Cleaning Service*

perumahan. SOP operasional yang telah dipilih oleh *Cleaning Service* perumahan dan dapat dijalankan dengan baik untuk meningkatkan kinerja *Cleaning Service* perumahan adalah SOP kantor di pagi hari, SOP pengarahan, SOP kedatangan, SOP eksekusi, SOP serah terima, SOP keberangkatan, dan SOP setelah bekerja dari kantor. Diharapkan pula bahwa SOP yang dibuat dalam penelitian ini dapat menjadi identitas bagi *Cleaning Service* perumahan di mata pelanggan dan seluruh masyarakat Surabaya.

Dalam penelitian Yenni Octavia Tanjung (2018) yang berjudul “Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Sumatera Utara”. Keberhasilan bisnis perikanan liar sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, salah satunya adalah dengan menerapkan SOP sebagai pedoman kinerja karyawan dalam menjalankan aktivitas bisnis perikanan liar di pelabuhan perikanan. SOP sebagai jalannya kegiatan pelabuhan, perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh SOP terhadap kualitas layanan di pelabuhan perikanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur operasi standar terhadap kualitas layanan. Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan Sibolga. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner untuk karyawan Pelabuhan Perikanan Sibolga yang pernah menjabat sebagai Pegawai Negeri Sipil. Sampel penelitian sejumlah 42 responden. Analisis berdasarkan jawaban responden diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Analisis mekanis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS 20. Hasil ini menunjukkan bahwa SOP 0,984 bahwa SOP secara

signifikan tidak mempengaruhi tingkat kualitas layanan serta kegiatan pengendalian internal memiliki nilai signifikan 0,796 dan kompetensi sumber daya manusia memiliki nilai signifikansi 0,743 berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Kesimpulan dari penelitian tersebut bahwa SOP tidak memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga. Tidak semua kegiatan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga dipandu oleh SOP, atau hanya sebagian kegiatan saja seperti administrasi, pengurusan surat, dll, dan sebagainya kegiatan lainnya tidak dipandu oleh SOP, dengan kata lain diciptakannya SOP di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga oleh Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga pada faktanya hanya formalitas saja. Dapat disimpulkan dengan ada atau tanpa panduan SOP kegiatan pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga dapat berjalan, walaupun tidak diandalkan untuk semua kegiatan. Karena SOP tersebut sangat berperan penting dalam mengarahkan setiap kegiatan yang ada di pelabuhan.

Dalam penelitian Shella (2015) menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Restoran Sari Bento Pontianak memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 76,3% dan 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel X (*Standard Operating Procedure*) secara rata – rata dengan nilai terendah 3,47 pada pernyataan 2 yaitu “di restoran Sari Bento menawarkan dessert pada saat saya sudah selesai makan”. *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ada di restoran Sari Bento belum dijalankan oleh *waiter/server*. Maka *waiter/server* membutuhkan pelatihankerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan *Standard*

*Operational Procedure* (SOP) di restoran Sari Bento. Dengan mengikuti pelatihan, owner restoran berharap *waiter* dapat memanfaatkan semaksimal mungkin untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dari pelatihan tersebut dalam melaksanakan ilmu yang diperoleh dari pelatihan tersebut dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Responden pada variabel Y (Kualitas Pelayanan) secara rata-rata dengan nilai terendah 3,33 pada dimensi *responsiveness* (daya tangkap), dimana *waiter/server* menginformasikan kepada saya berapa lama pesanan dapat di hidangkan dan memberikan layanan dengan cepat. Faktor yang menjadi penyebab restoran Sari Bento belum menjalankan *Standard Operating Procedure* (SOP). Sedangkan rata-rata tertinggi 3,97 pada dimensi *tangible* (bukti langsung), menyediakan perlengkapan atau peralatan yang lengkap untuk saya. Hal ini sejalan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi restaurant di restoran Sari Bento untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut membuat *waiter/server* di restoran Sari Bento selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan maksimal.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Majemen Operasional**

Manajemen Operasional atau yang biasa disebut dengan *Operation Management* adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang maupun jasa dengan mengubah input menjadi output (Heizer dan Render, 2008). Menurut Eddy Herjanto (2008) manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi

keluaran yang diinginkan. Menurut James Evans dan David Collier (2007) manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang serta jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Berdasarkan definisi yang sudah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen operasional adalah suatu serangkaian aktivitas yang dapat dilakukan untuk menghasilkan barang ataupun jasa dengan mengubah masukan menjadi luaran yang mempunyai nilai sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

#### **a. Ciri Manajemen Operasional**

Terdapat beberapa ciri umum manajemen operasi yaitu:

- Input merupakan sesuatu yang akan diproses untuk menjadi output, dapat bersifat kompleks atau sederhana.
- Proses transformasi merupakan kegiatan penambahan nilai oleh karena itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisiensi, kualitas, tenggang waktu, dan fleksibilitas.
- Output adalah barang atau jasa yang dihasilkan dari input yang diproses.
- *Feedback information* adalah informasi timbal balik antara input dan output.
- Lingkungan adalah sesuatu yang sulit untuk dikontrol (ekonomi, sosial, dll).

## **b. Ruang Lingkup Manajemen Operasional**

1. Aspek struktural memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain. (komponen bahan, mesin, manusia, modal).
2. Aspek Fungsional adalah aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi dan komponen struktural mulai dari tahap perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
3. Aspek Lingkungan, memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.

### **2.2.2. Teori Standar Operasional Prosedur**

#### **a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disebut SOP merupakan suatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dan sesuai dengan panduan yang ada. Terdapat pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut para ahli:

- Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana

melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

- Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.
- SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

Setiap perusahaan akan membutuhkan sebuah panduan seperti SOP atau yang biasa disebut dengan standar operasional prosedur agar tugas serta fungsinya dapat berjalan dengan selaras serta tercapai sesuai tujuan di dalam suatu perusahaan. SOP disusun untuk merapikan, menyusun serta menertibkan pekerjaan. SOP tersebut berisi beberapa urutan proses untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Pembuatan SOP bertujuan untuk menjelaskan standar yang tetap terkait aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang dalam organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadi panduan untuk karyawan baru, menjadikan arus kerja yang lebih baik, serta memudahkan pengawasan.

#### **b. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Terdapat beberapa tujuan dari Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disebut SOP.

Tujuan SOP menurut (Indah Puji, 2014:30) sebagai berikut:

1. Menjaga konsistensi penampilan kinerja dalam melaksanakan suatu tugas
2. Sebagai acuan dalam agenda kegiatan tertentu untuk sesama pekerja maupun supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter dalam penilaian mutu pelayanan.
5. Lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

Terdapat pula fungsi SOP menurut (Indah Puji, 2014:35) sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

### **c. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.

9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

#### **d. Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain:

1. **Konsisten.** SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
2. **Komitmen.** SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. **Perbaikan berkelanjutan.** Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. **Mengikat.** SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
5. **Seluruh unsur memiliki peran penting.** Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

6. **Terdokumentasi dengan baik.** Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

### **2.2.3. Teori Kualitas**

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang, sehingga kualitas di dalam suatu perusahaan amat sangat berpengaruh penting untuk menciptakan citra perusahaan yang baik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis dimana berhubungan dengan produk, proses, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch Davis: 1994). Bahwa kualitas tidak hanya menekankan pada aspek hasil akhir (produk dan jasa), tetapi juga menyangkut kualitas manusia, proses, serta lingkungan.

Untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan maka dapat digunakan lima dimensi (Parasuraman, dkk: 1991) yaitu:

1. *Tangibles* / Bukti langsung

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Hal ini akan menumbuhkan reputasi penyedia jasa bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang mengabaikan fasilitas fisiknya maka membuat konsumen bingung bahkan dapat merusak *image* perusahaan.

2. *Reliability* / Keandalan

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan melaksanakan jasa sesuai janjinya secara tepat waktu. Kepuasan konsumen menurun bila jasa yang diberikan

tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa dan pembebanan biaya secara tepat.

### 3. *Responsiveness* / Ketanggapan

*Responsiveness* adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap yang dilakukan karyawan. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Apabila terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini berfokus pada perhatian dan kecepatan karyawan untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Sehingga dimensi ini memiliki beberapa unsur penting, seperti: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

### 4. *Assurance* / Jaminan

*Assurance* yaitu pengetahuan dan perilaku pekerja dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen saat mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung saat berinteraksi dengan konsumen. Sehingga dimensi ini memiliki beberapa unsur penting, meliputi: keterampilan, pengetahuan karyawan untuk

melakukan melayani konsumen dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal reputasi perusahaan, prestasi dan lain sebagainya.

#### 5. *Emphaty* / Empati

*Emphaty* adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Komponen dimensi ini adalah gabungan dari akses, komunikasi, dan pemahaman.

Di dalam teori kualitas terdapat pengukuran kualitas dimana pengukuran kualitas produk dan jasa pelayanan pada dasarnya hamper sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh variable harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan.

#### **2.2.4. Teori Kualitas Jasa Pelayanan**

Hal yang paling berpengaruh dari pelayanan adalah kualitas yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen bervariasi dari konsumen satu dengan yang lainnya walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan (Olsen dan Wyckoff: 1978). Sedangkan menurut Collier, 1987 kualitas jasa pelayanan yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level. Terdapat lima karakteristik jasa pelayanan, karakteristik tersebut adalah

1. *Intangibility* (tidak dapat diraba), yaitu sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba

2. *Inability to inventory* (tidak dapat disimpan), yaitu salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan
3. Produksi dan konsumsi secara bersama, yaitu sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi
4. Memasukinya lebih mudah, yaitu bahwa untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk dimasukinya lebih rendah atau mudah karena tidak membutuhkan teknologi tinggi serta investasinya lebih sedikit
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar, yaitu bahwa jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti teknologi, peraturan pemerintah, dan kenaikan harga energy

*Service Triangle* adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik focus (Albrecht and Zemke, dalam Budi W. Soetjipto, 1997), yaitu

1. *Service strategy* (strategi pelayanan), merupakan suatu strategi pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas terbaik sesuai dengan standar perusahaan.
2. *Service people* (SDM yang memberikan pelayanan), merupakan orang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan memberikan pelayanan secara tulus, responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.
3. *Service system* (sistem pelayanan) merupakan prosedur pelayanan

pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk SDM perusahaan.

### **2.2.5. Tingkatan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan**

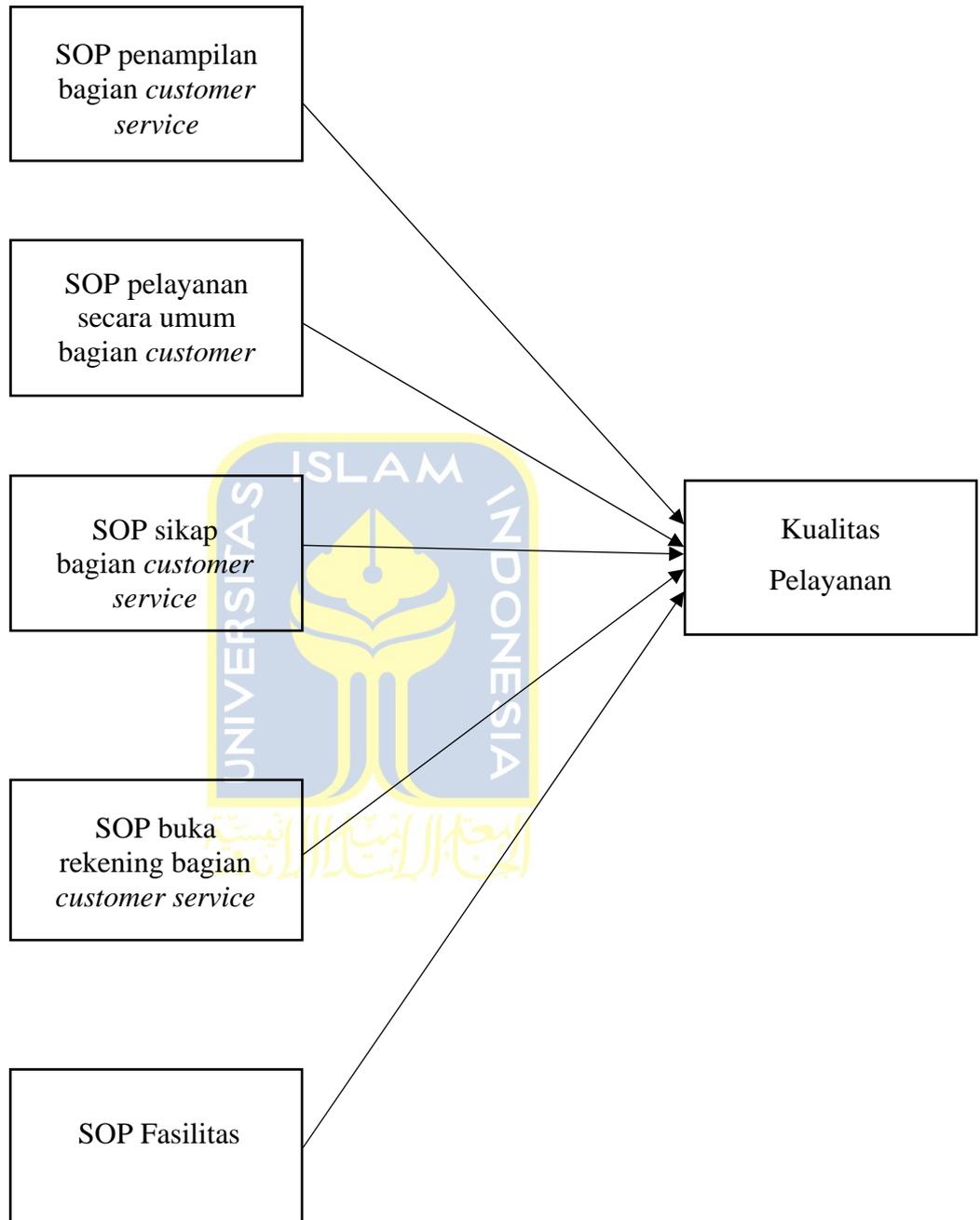
Tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dibagi menjadi dua (Zeithaml dan Bitner: 2000), antara lain:

1. *Desired Service* adalah harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan, yaitu kepercayaan pelanggan tentang pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang seharusnya diterima.
2. *Adequate Service* adalah ketika pelanggan menerima pelayanan yang juga berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan.

### **2.3. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini akan menguji tentang evaluasi penerapan standar operasional prosedur kualitas layanan bagian *customer service* buka rekening pada perusahaan Bank Mandiri di Jalan Slamet Riyadi Solo. Berdasarkan gambaran tersebut, hubungan antara variabel dependen dengan independennya diperlihatkan dalam kerangka berpikir sebagai berikut:

## Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

## 2.4. Hipotesis Penelitian

### 2.4.1. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Perusahaan terhadap Kualitas Layanan

Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disebut dengan SOP merupakan acuan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan agar dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Sailendra, 2015:11). Salah satu fungsi SOP yaitu untuk memperlancar suatu tugas atau unit kerja. Dengan menjalankan SOP dengan benar maka akan memberikan hasil pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan seorang individu atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (A.S Moenir, 2002). Pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen mempengaruhi reputasi perusahaan dan kepuasan konsumen, sehingga pelayanan harus sangat diperhatikan kualitasnya. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena berdampak secara langsung pada citra perusahaan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yana (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan di Hotel Ramayana, Tasikmalaya. Shella (2015) menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Restoran Sari Bento Pontianak memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 76,3% dan 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Sebaliknya, penelitian Yenni (2018) memberikan hasil yang berbeda bahwa penelitian tersebut menunjukkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di

Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga.

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut perumusan hipotesis:

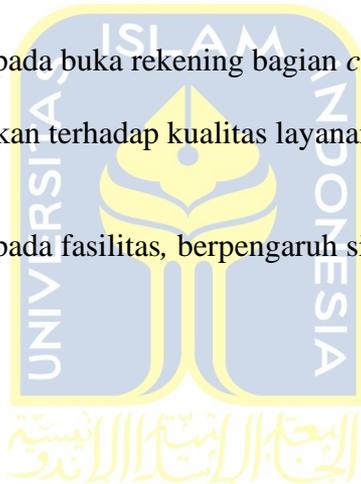
H1: Aspek-aspek SOP pada penampilan bagian *customer service*, berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H2: Aspek-aspek SOP pada pelayanan secara umum bagian *customer service*, berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H3: Aspek-aspek SOP pada sikap bagian *customer service*, berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H4: Aspek-aspek SOP pada buka rekening bagian *customer service*, berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H5: Aspek-aspek SOP pada fasilitas, berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi peneliti dimana akan melakukan sebuah kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ada. Lokasi penelitian dilakukan di Bank Mandiri jalan Slamet Riyadi St No 294, Sriwedari, Laweyan, Solo, Jawa Tengah.

#### 3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel (DOV)

##### 3.2.1. Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (bebas) merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur maupun faktor di dalamnya yang menentukan atau mempengaruhi adanya variabel yang lain. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur Perusahaan (X). Standar Operasional Prosedur dari perusahaan Bank mandiri seperti SOP penampilan bagian *customer service*, SOP pelayanan secara umum bagian *customer service*, SOP sikap bagian *customer service*, SOP buka rekening bagian *customer service*, dan SOP fasilitas.

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan (Y).

### 3.2.2. Definisi Operasional Variabel (DOV) Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian merupakan suatu penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap suatu indikator-indikator yang membentuknya. Variabel adalah apa pun yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda (Uma Sekaran, 2017:77). Menurut Uma Sekaran (2008:116), variabel terikat atau biasa yang disebut dengan *dependent variable* maupun *criterion variable* merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi, analisis ini untuk menemukan jawaban atau solusi atau masalah. Menurut Uma Sekaran (2011:117), variabel bebas atau yang biasa disebut dengan variabel independen adalah variabel yang mengambil variabel terikat, entah secara positif maupun secara negative. Jika terdapat variabel bebas, variabel terikatpun akan hadir, dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat.

**Tabel 3.1**

Definisi Operasional Variabel

Variable dan DOV	Indikator
SOP penampilan bagian <i>customer service</i> , adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan luar manusia yang mudah diamati dan dinilai oleh manusia lain	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengenakan atasan bersih dan rapi</li><li>- Menggunakan seragam sesuai ketentuan</li><li>- Mengenakan <i>nametag</i> yang jelas dan benar</li><li>- Harum dan tidak bau mulut</li><li>- Mengenakan sepatu berwarna hitam</li></ul>
SOP pelayanan secara umum bagian <i>customer service</i> , adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung	<ul style="list-style-type: none"><li>- Berbicara sopan dan ramah</li><li>- Fokus pada transaksi nasabah yang dilayani</li><li>- Mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah</li><li>- Menggunakan bahasa yang mudah difahami</li><li>- Menyebut nama nasabah saat berinteraksi</li></ul>

<p>SOP sikap bagian <i>customer service</i>, adalah kecenderungan seseorang dapat bertindak dan ditampilkan interaksinya dengan lingkungan sosial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keluar dari meja untuk menyambut nasabah</li> <li>- Berjabat tangan dan memperkenalkan diri</li> <li>- Mempersilahkan duduk jika ada nasabah yang akan bertransaksi</li> <li>- Izin saat meninggalkan nasabah</li> <li>- Mengucapkan terimakasih</li> </ul>
<p>SOP buka rekening bagian <i>customer service</i>, adalah suatu kegiatan yang disediakan oleh bank tersebut untuk bertransaksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memverifikasi dan mengecek dokumen persyaratan</li> <li>- Penjelasan informasi mengenai syarat, fitur, dan pilihan layanan</li> <li>- Melakukan <i>cross-selling</i> dengan kebutuhan nasabah</li> <li>- Edukasi terkait PIN, layanan e-banking, dan layanan pengaduan (email, sosmed) kepada nasabah</li> <li>- Memastikan kebutuhan nasabah telah dipenuhi</li> <li>- Durasi transaksi buka rekening maksimal 30 menit</li> </ul>
<p>Fasilitas, adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebersihan dan kenyamanan area parkir dan gedung</li> </ul>

<p>melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet bersih dan rapi</li> <li>- Tersedia banyak kursi untuk menunggu antrean</li> <li>- Tersedianya nomer antrian <i>customer service</i></li> <li>- Terdapat tempat sampah</li> <li>- Terdapat brosur produk dan alat tulis</li> <li>- Tersedianya mesin hitung uang yang memadai</li> </ul>
<p>Kualitas Pelayanan, adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementasi SOP penampilan bagian <i>customer service</i> sudah baik</li> <li>- Implementasi SOP pelayanan secara umum bagian <i>customer service</i> sudah baik</li> <li>- Implementasi SOP sikap bagian <i>customer service</i> sudah baik</li> <li>- Implementasi SOP buka rekening bagian <i>customer service</i> sudah baik</li> <li>- Implementasi SOP fasilitas sudah baik</li> </ul>

### 3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan survey. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabelnya, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid (Nana Sudjana dan Ibrahim: 2001). Pengumpulan data penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer digunakan karena kedekatan data terhadap kebenaran dan pengendali terhadap kesalahan (Cooper dan Schindler, 2014: 86). Pengumpulan data primer penelitian ini akan digunakan menggunakan instrument berupa kuisisioner yang disebarakan langsung ke pelanggan Bank Mandiri dan secara online dengan bantuan *Google doc*. Pengumpulan data sekunder dimana data-data serta informasi yang dikumpulkan tidak diperoleh secara langsung pada pihak responden yang dituju, melainkan melalui riset kepustakaan, literatur didapat dari dokumen- dokumen perusahaan, buku-buku, dan majalah ilmiah. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kelompok (kelompok pengguna jasa Bank Mandiri Cabang Solo). Respondennya adalah sebagian para *customer* pengguna jasa Bank Mandiri Cabang Solo, dimana peneliti akan menyebarkan kuisisioner serta menjelaskan tujuan penelitian secara ringkas untuk menghindari kesalahan persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu survey dan instrument yang digunakan adalah kuisisioner. Survey yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu

yang pengumpulan datanya menggunakan data primer dengan menggunakan instrumen penelitian yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Cooper & Schindler, 2014).

Jika dilihat dari konteks waktu atau studi, maka penelitian ini mengacu pada longitudinal, karena penelitian disusun berdasarkan waktu ke waktu. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan peneliti. Pertanyaan pada kuisisioner bersifat tertutup dengan menggunakan skala Likert sebagai ukuran. Indikator empirik dalam penelitian ini di uji dengan memberikan pertanyaan pada responden mengenai variable yang terdapat di dalam model. Pemberian skor atas kuisisioner menggunakan skala Likert 5 butir dengan bobot penilaian sebagai berikut:

6. SS (Sangat Setuju) : Skor 5
7. Setuju (S) : Skor 4
8. Netral (N) : Skor 3
9. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
10. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

### **3.4. Uji Instrumen**

#### **3.4.1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah pengujian untuk mengetahui sejauh mana suatu tes mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur (Cooper dan Schindler, 2014: 257). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang

akan diteliti. Selain itu, uji validitas ini digunakan untuk melihat apakah pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan dan menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel atau responden. Jika  $r$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai positif maka pertanyaan atau indikator dinyatakan valid. (Ghozali, 2011).

### **3.4.2. Uji Reliabilitas**

Suatu ukuran bersifat reliabel hingga pada tingkat dimana ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas adalah kontributor yang dibutuhkan untuk validitas, tetapi bukan kondisi yang cukup memadai untuk validitas (Cooper dan Schindler, 2014: 260). Reliabilitas berhubungan dengan estimasi tingkat dimana pengukuran bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil yang dapat diandalkan bersifat kokoh; instrumen tersebut bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dengan kondisi yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dapat memberikan kemiripan antara hasil-hasil pengukuran atau konsistensi pengukuran. Sebuah instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden dari waktu ke waktu. Syarat suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memiliki cronbach's alpha  $>$  0,60 (Ghozali, 2016).

### **3.5. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan objek yang memiliki informasi yang dibutuhkan oleh seorang peneliti (Cooper dan Schindler, 2014: 345). Populasi

penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Bank Mandiri di Solo (tidak terhingga). Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dapat mewakili suatu populasi (Cooper dan Schindler, 2014: 338). Sampel yang diambil nantinya adalah sebanyak 100 orang, yang mana menurut Riscoe (1975) di dalam buku Uma Sekaran, ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Kemudian *sampling design* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*, dimana peneliti bebas menentukan kriteria setiap respondennya mana saja yang dapat dipilih sebagai sampel.

### **3.6. Metode Analisis Data**

#### **3.6.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan memperoleh deskripsi terkait data yang digunakan dalam penelitian dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi (*deviation standar*), varian (*variance*), nilai minimum, nilai maksimum, range, dan sebagainya (Ghozali, 2016). Statistik deskriptif memberikan interpretasi data yang lebih jelas dan mudah dipahami.

### **3.7. Alat Analisis**

#### **3.7.1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Ghozali (2011) Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada analisis regresi linier berganda selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variable atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara

variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2013). Berikut persamaan model regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y=Kualitas Layanan

a = Konstanta regresi

X1= SOP penampilan bagian *customer service*

X2= SOP pelayanan secara umum bagian *customer service*

X3= SOP sikap bagian *customer service*

X4= SOP buka rekening bagian *customer service*

X5= SOP fasilitas

e = Variabel pengganggu (*error*)

### 3.7.2. Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara parsial (*individual*) dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji t bertujuan mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan produk) secara parsial atau individu menerangkan pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Hasil

menunjukkan nilai signifikansi 0,05 dan membandingkan t hitung dengan t tabel yang ditentukan sebagai berikut:

1. Jika signifikansi  $< \alpha$  (0,05) dan t hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika signifikansi  $> \alpha$  (0,05) dan t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.7.3. Uji Statistik F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan atau secara simultan. Uji statistik F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas pada variabel terikat. Jika nilai signifikansi variabel bebas kurang dari 0,5 maka hipotesis nol ditolak. Jika hipotesis alternatif diterima maka seluruh variabel bebas secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2016: 96).

#### 3.7.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi variabel dependen (variabel terikat). Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol hingga satu. Nilai  $R^2$  kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu artinya variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2011: 97).



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di perusahaan Bank Mandiri Slamet Riyadi Solo. Subyek penelitian adalah nasabah pada Bank Mandiri Slamet Riyadi Solo. Sedangkan objek penelitiannya adalah kinerja *customer service* bagian buka rekening Bank Mandiri Slamet Riyadi Solo. Dengan cara ini pihak Bank Mandiri dapat melihat standar operasional prosedur (SOP) mana saja yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga sesuai dengan harapan nasabah dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah dibuat oleh perusahaan Bank Mandiri. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif yaitu menggambarkan profil nasabah Bank Mandiri khususnya di Solo. Untuk menganalisis data, peneliti mengambil data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer melalui penyebaran langsung ke nasabah atau pelanggan Bank Mandiri Solo maupun secara online dengan bantuan *Google doc* dengan jumlah kuesioner sebanyak 100 eksemplar. Sedangkan pengumpulan data sekunder melalui sumber-sumber literature didapat dari dokumen-dokumen perusahaan, buku-buku, maupun majalah ilmiah. Selanjutnya data kuesioner direkapitulasi dan dianalisis. Sedangkan analisis kuantitatif dalam penelitian ini yaitu analisis penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan *customer service* bagian buka rekening.

Sebelum dilakukannya analisis terhadap data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji instrument atau uji kualitas data untuk mengetahui bahwa kuesioner dalam penelitian ini telah dapat dinyatakan layak yaitu telah memenuhi persyaratan uji validitas dan uji reliabilitas agar kesimpulan yang diperoleh tidak menimbulkan hasil yang bias.

#### **4.1. Uji Instrumen dan Data**

##### **4.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat pengumpulan data yang berupa pertanyaan dan data yang diperoleh dapat diterima kebenarannya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah *Pearson Correlation Product Moment* (PCPM). *Pearson Correlation Product Moment* (PCPM) merupakan alat uji statistik yang dimana setiap item akan diuji relasinya dengan skor variabel yang dimaksud. Kemudian dihitung dengan menggunakan bantuan computer program SPSS.

Pengujian validitas dengan responden sebanyak 100 responden sesuai dengan jumlah sampel dalam penelitian ini. Syarat agar butir kuesioner dinyatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Untuk taraf signifikan 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang sebagai penelitian maka angkanya 0,198. Hasil validitas terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dalam Tabel 4.1. Adapun perhitungan terkait pengujian validitas ini dapat dilihat dari lampiran.

**Tabel 4.1****Hasil Analisis Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Kode Indikator</b>	<b>r hitung- 100 responden</b>	<b>r tabel- 100 responden</b>	<b>Keterangan</b>
SOP Penampilan	X 1.1	0,883	0,198	Valid
	X 1.2	0,803	0,198	Valid
	X 1.3	0,812	0,198	Valid
	X 1.4	0,809	0,198	Valid
	X 1.5	0,809	0,198	Valid
SOP Pelayanan Secara Umum	X 2.1	0,553	0,198	Valid
	X 2.2	0,572	0,198	Valid
	X 2.3	0,581	0,198	Valid
	X 2.4	0,515	0,198	Valid
	X 2.5	0,646	0,198	Valid
SOP Sikap	X 3.1	0,810	0,198	Valid
	X 3.2	0,859	0,198	Valid
	X 3.3	0,738	0,198	Valid
	X 3.4	0,840	0,198	Valid
	X 3.5	0,662	0,198	Valid
SOP Buka Rekening	X 4.1	0,594	0,198	Valid
	X 4.2	0,557	0,198	Valid
	X 4.3	0,624	0,198	Valid

	X 4.4	0,580	0,198	Valid
	X 4.5	0,580	0,198	Valid
	X 4.6	0,637	0,198	Valid
SOP Fasilitas	X 5.1	0,842	0,198	Valid
	X 5.2	0,827	0,198	Valid
	X 5.3	0,823	0,198	Valid
	X 5.4	0,762	0,198	Valid
	X 5.5	0,816	0,198	Valid
	X 5.6	0,792	0,198	Valid
	X 5.7	0,758	0,198	Valid
Kualitas Pelayanan	Y 1.1	0,890	0,198	Valid
	Y 1.2	0,866	0,198	Valid
	Y 1.3	0,821	0,198	Valid
	Y 1.4	0,907	0,198	Valid
	Y 1.5	0,858	0,198	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Hasil Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki koefisien r hitung > r tabel (0,198). Maka seluruh butir pertanyaan pada penelitian di atas dinyatakan valid.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat keadalan kuesioner atau uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam kehandalannya mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Metode pengukuran reliabilitas adalah dengan *Cronbach Alpha* dari program SPSS. Suatu pernyataan atau pertanyaan reliabel jika nilai koefisien alpha > 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.2 dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Standar Koefisien</b>	<b>Keterangan</b>
SOP Penampilan	0,858	0,60	Reliabel
SOP Pelayanan Secara Umum	0,689	0,60	Reliabel
SOP Sikap	0,834	0,60	Reliabel
SOP Buka Rekening	0,633	0,60	Reliabel
SOP Fasilitas	0,904	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,918	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Hasil Tabel 4.2 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur pada masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

## 4.2. Analisis Deskriptif Responden

### 4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terdiri atas dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Presentase responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

#### **Jenis Kelamin Responden**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Perempuan	47	47%
Laki-laki	53	53%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden laki-laki 53 orang atau 53% dan perempuan sebanyak 47 orang atau 47%.

#### 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Usia Responden**

Keterangan	Jumlah	Presentase
20-30 tahun	84	84%
31-40 tahun	11	11%
41-50 tahun	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi tiga kategori yaitu usia dari 20-30 tahun, 31-40 tahun, dan 41-50 tahun. Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mereka dengan usia 20-30 tahun sebesar 84 responden atau 84%.

#### 4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Pekerjaan Responden**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	71	71%
PNS	3	3%
Pegawai Swasta	5	5%
Wirausaha	18	18%
Lainnya	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu mahasiswa atau pelajar, PNS, pegawai swasta, wirausaha, dan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa sebesar 71 responden atau 71%.

#### 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Pendapatan Responden**

Keterangan	Jumlah	Presentase
<Rp 1.000.000	18	18%
Rp.1.000.000–Rp.2.000.000	45	45%
Rp.2.001.000–Rp.3.000.000	7	7%
Rp.3.001.000–Rp.4.000.000	4	4%
Rp.4.001.000–Rp.5.000.000	9	9%
>Rp. 5.000.000	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah,2020

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi enam kategori yaitu pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000, pendapatan Rp. 2.001.000 hingga Rp. 3.000.000, pendapatan Rp. 3.001.000 hingga Rp. 4.000.000, pendapatan Rp. 4.001.000 hingga Rp. 5.000.000, dan pendapatan lebih dari Rp. 5.000.000. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mereka dengan pendapatan Rp. 1.000.000 hingga Rp. 2.000.000 sebesar 45 responden atau 45%.

#### 4.3. Analisis Deskriptif

Untuk menjelaskan hasil penelitian responden terhadap variabel penelitian, dilakukan berdasarkan nilai rata-rata setiap variabel. Penilaian responden tertinggi

dengan skor rata-rata 5 dan penilaian responden terendah dengan skor rata-rata 1.

Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{Jumlah kelas}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Sehingga dapat ditemukan *range* jawaban sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Interval Penilaian**

<b>Interval</b>	<b>SOP</b>	<b>Kualitas Layanan</b>
1,00-1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1,81-2,60	Tidak Baik	Tidak Baik
2,61-3,40	Cukup	Cukup
3,41-4,20	Baik	Baik
4,21-5,00	Sangat Baik	Sangat Baik

Berdasarkan kriteria jawaban tersebut maka dapat dijelaskan deskriptif penilaian responden terhadap variabel penelitian sebagai berikut:

#### **4.3.1 Variabel SOP Penampilan Bagian *Customer Service* (X1)**

Hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban terhadap Variabel SOP Penampilan Bagian *Customer Service* dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Penampilan Bagian**

Customer Service

Indikator SOP Penampilan	Mean	Kategori
Penampilan karyawan Bank Mandiri bersih dan rapi	4,73	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri menggunakan seragam sesuai ketentuan	4,73	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri mengenakan <i>nametag</i> yang jelas dan benar	4,71	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri tidak bau mulut dan harum	4,61	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri menggunakan sepatu berwarna hitam	4,45	Sangat Baik
<b>Rata-Rata total</b>	4,64	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Penampilan yaitu sebesar 4,64 yang berarti termasuk kriteria yang sangat baik, karena berada pada interval 4,21-5,00. Penilaian tertinggi terjadi pada item penampilan karyawan Bank Mandiri bersih serta rapi dan karyawan Bank Mandiri menggunakan seragam sesuai ketentuan dengan skor rata-rata sebesar 4,73, dan penilaian terendah terjadi pada karyawan Bank Mandiri menggunakan sepatu berwarna hitam dengan skor rata-rata sebesar 4,45.

#### 4.3.2. Variabel SOP Pelayanan Secara Umum Bagian *Customer Service* (X2)

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan variabel SOP Pelayanan Secara Umum Bagian *Customer Service* yang ditunjukkan pada Tabel 4.7:

**Tabel 4.9**

**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Pelayanan Secara Umum Bagian *Customer Service***

Indikator SOP Pelayanan Secara Umum	Mean	Kategori
Karyawan Bank Mandiri berbicara dengan sopan dan ramah	4,71	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri fokus pada transaksi nasabah yang dilayani	4,57	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri memahami dan mendengarkan kebutuhan nasabah	4,68	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri menggunakan bahasa yang mudah difahami	4,59	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri menyebut nama nasabah saat berinteraksi	4,50	Sangat Baik
<b>Rata-Rata total</b>	4,61	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Pelayanan Secara Umum yaitu sebesar 4,61 yang berarti termasuk kriteria yang sangat baik, karena berada pada interval 4,21-

5,00. Penilaian tertinggi terjadi pada item karyawan Bank Mandiri berbicara dengan sopan dan ramah dengan skor rata-rata sebesar 4,71 dan penilaian terendah terjadi pada item karyawan Bank Mandiri menyebut nama nasabah saat berinteraksi dengan skor rata-rata sebesar 4,50.

#### 4.3.3. Variabel SOP Sikap Bagian *Customer Service* (X3)

Hasil jawaban responden telah dikumpulkan sehingga dapat dijelaskan variabel SOP Sikap Bagian *Customer Service* yang ditunjukkan pada Tabel 4.8:

**Tabel 4.10**

**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Sikap Bagian**  
*Customer Service*

Indikator SOP Sikap	Mean	Kategori
Karyawan Bank Mandiri ketika menyambut nasabah berdiri dan keluar dari meja	4,07	Baik
Karyawan Bank Mandiri berjabat tangan dan memperkenalkan diri	4,40	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri mempersilahkan duduk jika ada yang akan bertransaksi	4,51	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri izin saat meninggalkan nasabah	4,37	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri mengucapkan terimakasih	4,73	Sangat Baik
<b>Rata-Rata total</b>	4,41	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa penilaian tertinggi terjadi pada item karyawan Bank Mandiri mengucapkan terimakasih dengan skor rata-rata sebesar 4,73 dan skor terendah terjadi pada item karyawan Bank Mandiri ketika menyambut nasabah berdiri dan keluar dari meja dengan skor rata-rata sebesar 4,07. Hasil rata-rata penilaian responden terhadap Sikap adalah 4,41 yang berarti sangat baik karena berada pada interval 4,21-5,00.

#### 4.3.4. Variabel SOP Buka Rekening Bagian *Customer Service* (X4)

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan variabel SOP Buka Rekening Bagian *Customer Service* yang ditujukan pada Tabel 4.9:

**Tabel 4.11**

#### **Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Buka Rekening Bagian *Customer Service***

Indikator SOP Sikap	Mean	Kategori
Karyawan Bank Mandiri memverifikasi dan mengecek dokumen persyaratan	4,45	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri menjelaskan informasi mengenai ketentuan produk, syarat, fitur, dan pilihan layanan	4,36	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri melakukan <i>cross-selling</i> dengan kebutuhan nasabah	4,33	Sangat Baik
Karyawan Bank Mandiri mengedukasi terkait PIN, layanan e-banking, dll kepada nasabah	4,29	Sangat Baik

Karyawan Bank Mandiri memastikan kebutuhan nasabah telah dipenuhi	4,42	Sangat Baik
Durasi transaksi buka rekening maksimal 30 menit	4,19	Baik
<b>Rata-Rata total</b>	4,34	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah,2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.11 bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Buka Rekening adalah sebesar 4,34 yaitu termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21-5,00. Penilaian tertinggi terjadi pada item karyawan Bank Mandiri memverifikasi dan mengecek dokumen persyaratan dengan skor rata-rata 4,45 dan kemudian penilaian terendah terjadi pada item durasi transaksi buka rekening maksimal 30 menit dengan skor rata-rata 4,19.

#### 4.3.5. Variabel SOP Fasilitas (X5)

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan variabel SOP Fasilitas yang ditunjukkan pada Tabel 4.10:

**Tabel 4.12**

#### **Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Fasilitas**

Indikator SOP Fasilitas	Mean	Kategori
Area parkir dan gedung Bank Mandiri bersih dan nyaman	4,39	Sangat Baik
Toilet Bank Mandiri bersih dan rapi	4,32	Sangat Baik

Tersedia banyak kursi untuk menunggu antrean di Bank Mandiri	4,32	Sangat Baik
Terdapat nomer antrean untuk <i>customer service</i> di Bank Mandiri	4,66	Sangat Baik
Tempat sampah di Bank Mandiri tersedia dalam jumlah yang memadai	4,42	Sangat Baik
Terdapat brosur produk dan alat tulis di Bank Mandiri	4,55	Sangat Baik
Terdapat mesin hitung uang yang memadai di Bank Mandiri	4,61	Sangat Baik
<b>Rata-Rata total</b>	4,46	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah,2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.12 bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Fasilitas adalah sebesar 4,46 yaitu termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21-5,00. Penilaian tertinggi terjadi pada item terdapat nomer antrean untuk *customer service* di Bank Mandiri dengan skor rata-rata 4,66 dan kemudian penilaian terendah terjadi pada item toilet Bank Mandiri bersih serta rapi dan tersedia banyak kursi untuk menunggu antrean di Bank Mandiri dengan skor rata-rata 4,32.

#### **4.3.6. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan variabel Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan pada Tabel 4.11:

**Tabel 4.13**

**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	Mean	Kategori
Implementasi SOP penampilan bagian <i>customer service</i> sudah sesuai	4,61	Sangat Baik
Implementasi SOP pelayanan secara umum bagian <i>customer service</i> sudah sesuai	4,57	Sangat Baik
Implementasi SOP sikap bagian <i>customer service</i> sudah sesuai	4,45	Sangat Baik
Implementasi SOP buka rekening bagian <i>customer service</i> sudah sesuai	4,48	Sangat Baik
Implementasi SOP fasilitas sudah baik	4,56	Sangat Baik
<b>Rata-Rata total</b>	4,53	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.13 bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 4,53 yaitu termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 4,21-5,00. Penilaian tertinggi terjadi pada item implementasi SOP penampilan bagian *customer service* sudah sesuai dengan skor rata-rata 4,61 dan selanjutnya penilaian terendah terjadi pada item implementasi SOP sikap bagian *customer service* sudah sesuai dengan skor rata-rata 4,45.

#### 4.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan independen. Model regresi penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan bagian *customer service* buka rekening Bank Mandiri. Dalam penelitian ini *variable independent* yang digunakan adalah penampilan, pelayanan secara umum, sikap, buka rekening dan fasilitas. Sedangkan *variable dependent* yang diuji adalah kualitas pelayanan. Hasil pengolahan data dengan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14**

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien	Sig-t (p-value)	Ket.
	Regresi (Standardized Cofficient)		
Konstanta	2,487		
Penampilan (X1)	0,231	0,019	Signifikan
Pelayanan Secara Umum (X2)	-0,055	0,669	Tidak Signifikan
Sikap (X3)	0,161	0,028	Signifikan
Buka Rekening (X4)	0,038	0,657	Tidak Signifikan
Fasilitas (X5)	0,369	0,000	Signifikan

F hitung	45,815
Sig-F	0.000
R <sup>2</sup>	0,709

Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Data hasil regresi, 2020

Dengan memperhatikan model regresi linier berganda maka didapat pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan bagian *customer service* bukarekening sebagai berikut:

$$Y = 2,487 + 0,231X_1 + (-0,055)X_2 + 0,161X_3 + 0,038X_4 + 0,369X_5$$

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

1. Nilai konstanta sebesar 2,487 dapat disimpulkan bahwa apabila nilai variabel independen sama dengan 0 maka besarnya Kualitas Pelayanan sebesar 2,487.
2. SOP Penampilan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,231. Hal tersebut berarti bahwa apabila penampilan meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,231 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
3. SOP Pelayanan Secara Umum (X2) memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar -0,055. Hal tersebut berarti bahwa apabila pelayanan secara umum menurun satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan menurun sebesar -0,055 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

4. SOP Sikap (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,161. Hal tersebut berarti bahwa apabila sikap meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,1611 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
5. SOP Buka Rekening (X4) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,038. Hal tersebut berarti bahwa apabila buka rekening meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,038 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
6. SOP Fasilitas (X5) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,369. Hal tersebut berarti bahwa apabila fasilitas meningkat satu satuan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,369 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

#### 4.5. Uji t

Untuk menguji keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. pengujian regresi digunakan pengujian dua arah dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% yang berarti bahwa  $\alpha = 5\%$ . Dengan membandingkan p-value (sig-t) dengan taraf signifikan yang ditolerir (5 persen). Perhitungan t-tabel menggunakan rumus:

$$t\text{-tabel} = t_{\alpha/2; n-k}$$

$$= 0,05/2 ; 100-6$$

$$= 0,025 ; 94$$

$$= 1,988523$$

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

### 1. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP penampilan

Terdapat kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0$  diterima apabila probabilitas  $(p) \geq 0,05$
- $H_0$  ditolak apabila probabilitas  $(p) < 0,05$

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh pvalue  $0,019 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti SOP penampilan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

### 2. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP Pelayanan Secara Umum

Terdapat kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0$  diterima apabila probabilitas  $(p) \geq 0,05$
- $H_0$  ditolak apabila probabilitas  $(p) < 0,05$

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh pvalue  $0,669 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti SOP pelayanan secara umum tidak berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

### 3. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP Sikap

Terdapat kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0$  diterima apabila probabilitas  $(p) \geq 0,05$
- $H_0$  ditolak apabila probabilitas  $(p) < 0,05$

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh pvalue  $0,028 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti SOP Sikap berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

#### 4. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP Buka Rekening

Terdapat kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0$  diterima apabila probabilitas  $(p) \geq 0,05$
- $H_0$  ditolak apabila probabilitas  $(p) < 0,05$

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh pvalue  $0,657 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti SOP buka rekening tidak berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

#### 5. Pengujian Hipotesis Terhadap Variabel SOP Fasilitas

Terdapat kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0$  diterima apabila probabilitas  $(p) \geq 0,05$
- $H_0$  ditolak apabila probabilitas  $(p) < 0,05$

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh pvalue  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti SOP fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

### 4.6. Uji F

Pengujian ini untuk menganalisis apakah semua variabel independen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hal ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) secara

bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini berdasarkan F hitung > F table atau sig. < 0,05, berikut perhitungan F table menggunakan rumus.

Menentukan *degree of freedom* atau derajat kebebasan:

$$df (n1) = k-1$$

$$= 6-1 = 5$$

$$df (n2) = n-k$$

$$= 100-6 = 94$$

Maka dapat disimpulkan nilai untuk df (n1) adalah 5 dan df (n2) adalah 94 dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka didapatkan nilai F table adalah sebesar 2,31.

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 45,815 > F table sebesar 2,31 atau sig. 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel SOP penampilan, SOP pelayanan secara umum, SOP sikap, SOP buka rekening, dan SOP fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

#### 4.7. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

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

Dari tabel 4.14 hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,709. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel SOP penampilan, SOP pelayanan secara umum, SOP sikap, SOP buka

rekening, dan SOP fasilitas sebesar 70,9 persen. Sedangkan sisanya sebesar 29,1 persen dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian atau dipengaruhi oleh sebab-sebab diluar model.

## **4.8 Pembahasan**

### **4.8.1. Pengaruh SOP Penampilan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP penampilan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik penampilan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penampilan merupakan sesuatu yang sangat penting dan akan memberikan pandangan serta memberikan nilai tambahan bagi setiap karyawan. Maka dari itu, penampilan karyawan di Bank Mandiri harus baik agar para nasabah dapat nyaman saat melakukan transaksi dan enak untuk di pandang. Karyawan berpenampilan sesuai dengan SOP Bank Mandiri seperti mengenakan atasan bersih dan rapi, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan, mengenakan *nametag* yang benar, harum dan tidak bau mulut, serta mengenakan sepatu berwarna hitam.

Hubungan penampilan dengan kualitas pelayanan adalah penampilan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi nasabah terhadap penampilan karyawan perusahaan Bank Mandiri maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi nasabah terhadap penampilan karyawan Bank Mandiri buruk, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

#### 4.8.2. Pengaruh SOP Pelayanan Secara Umum Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP pelayanan secara umum tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin buruk pelayanan secara umum maka akan menurunkan kualitas pelayanan.

Di dalam tabel 4.9 bahwa seluruh SOP pelayanan secara umum sangat baik. Tetapi di dalam uji t atau tabel 4.14 bahwa SOP pelayanan secara umum tidak signifikan atau tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Mungkin SOP pelayanan secara umum tersebut sudah dilakukan dengan Bank Mandiri sebaik mungkin tetapi terlalu berlebihan sehingga menimbulkan rasa “risih” terhadap antusiasme berlebihan dari karyawan Bank Mandiri tersebut. Sehingga nasabah tidak nyaman dengan hal itu. Pentingnya pelayanan ini tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika nasabah berhubungan langsung. Salah satu yang direkam atau ditangkap oleh nasabah adalah etika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan. Sehingga seperlunya saja karyawan Bank Mandiri melakukan SOP yang sudah dibuat oleh perusahaan tidak perlu terlalu berlebihan sehingga dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan begitu SOP pelayanan secara umum tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Di dalam konsep pelayanan dikenal dengan dua hal pokok yaitu *practical need* dan *personal need* yang dianggap sebagai kebutuhan nasabah. *Practical need* yang berarti kebutuhan nasabah terhadap suatu barang atau jasa dan *personal need* yang merupakan kebutuhan nasabah yang terkait dengan seorang manusia yang perlu diperhatikan dan dihormati. Dalam SOP pelayanan secara umum tersebut bahwa

pemenuhan *personal need* dilakukan secara berlebihan namun *practical need* nya sudah terpenuhi dengan baik.

Hubungan pelayanan secara umum dengan kualitas pelayanan adalah pelayanan secara umum tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi nasabah terhadap pelayanan secara umum karyawan perusahaan Bank Mandiri maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi nasabah terhadap pelayanan secara umum karyawan Bank Mandiri buruk, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

#### **4.8.3. Pengaruh SOP Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP sikap berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik sikap maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sikap atau yang biasa dikenal sebagai *attitude* merupakan hal yang paling dapat di rasakan atau terlihat berbeda di setiap masing-masing individu. Sikap menurut Rakhmat (2004: 52) mengemukakan bahwa sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek sikap.

Pelayanan yang tidak disikapi dengan baik pasti akan membuat nasabah merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Sehingga karyawan Bank Mandiri harus bersikap dengan baik seperti berjabat tangan dan memperkenalkan diri, mempersilahkan duduk nasabah, keluar dari meja untuk menyambut nasabah, izin

saat akan meninggalkan nasabah, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah. Dengan begitu maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Hubungan sikap dengan kualitas pelayanan adalah sikap mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi nasabah terhadap sikap karyawan perusahaan Bank Mandiri maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi nasabah terhadap sikap karyawan Bank Mandiri buruk, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

#### **4.8.4. Pengaruh SOP Buka Rekening Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP buka rekening tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin buruk buka rekening maka akan menurunkan kualitas pelayanan.

Dalam tabel 4.9 bahwa SOP buka rekening yang memiliki *mean* atau rata-rata yang paling rendah yaitu durasi transaksi buka rekening maksimal 30 menit. Apabila karyawan Bank Mandiri melayani nasabah lebih dari durasi yang ditentukan oleh SOP Bank Mandiri atau lebih dari 30 menit maka dapat menurunkan kualitas pelayanan. SOP Buka Rekening cukup dilayani maksimal hanya 30 menit saja, apabila nasabah sudah melakukan transaksi maka karyawan Bank Mandiri tidak perlu bertele-tele untuk menyampaikan informasi yang lain sehingga nasabah tidak bosan dan nyaman. Karena terkadang beberapa nasabah menginginkan pembukaan rekening yang cepat dan praktis. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Hubungan buka rekening dengan kualitas pelayanan adalah buka rekening tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi nasabah terhadap buka rekening karyawan perusahaan Bank Mandiri maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi nasabah terhadap buka rekening karyawan Bank Mandiri buruk, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.

#### **4.8.5. Pengaruh SOP Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik fasilitas maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Fasilitas yang baik akan mempengaruhi persepsi nasabah. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan oleh karena itu aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan nasabah. Karena dengan fasilitas yang baik maka nasabah dapat nyaman sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah. Bank Mandiri memiliki fasilitas yang memadai seperti kebersihan dan kenyamanan area parkir dan gedung, toilet bersih dan rapi, tersedia banyak kursi untuk menunggu antrean, tersedianya nomer antrian *customer service*, terdapat tempat sampah, terdapat brosur produk dan alat tulis, serta tersedianya mesin hitung uang yang memadai.

Hubungan fasilitas dengan kualitas pelayanan adalah fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi nasabah terhadap fasilitas karyawan perusahaan Bank Mandiri maka kualitas pelayanan

juga akan semakin tinggi dan jika persepsi nasabah terhadap fasilitas karyawan Bank Mandiri buruk, maka kualitas pelayanan juga akan semakin rendah.



## BAB V

### KESIMPULAN

Bab 5 ini akan membahas kesimpulan penelitian berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya. Berikut paparan dari bab ini:

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data, kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Variable SOP penampilan bagian *customer service* memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan. Artinya penampilan yang rapi dan bersih akan meningkatkan kualitas pelayanan. Pemakaian *nametag* yang benar, menggunakan sepatu berwarna hitam, menggunakan seragam sesuai ketentuan, dan selalu menjaga kewangian badan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Variable SOP pelayanan secara umum bagian *customer service* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Karyawan Bank Mandiri sudah berbicara sopan dan baik ketika melayani nasabah. Tetapi beberapa nasabah merasa kurang nyaman ketika karyawan Bank Mandiri terlalu antusias dalam menyambut nasabah. Karyawan Bank Mandiri dapat sewajarnya saja saat melayani nasabah yang akan bertransaksi.
3. Variable SOP sikap bagian *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, sikap yang baik seperti

karyawan Bank Mandiri mengucapkan terimakasih kepada nasabah setelah bertransaksi akan meningkatkan kualitas pelayanan. Mempersilahkan duduk kepada nasabah yang akan bertransaksi, berjabat tangan serta memperkenalkan diri, izin saat meninggalkan nasabah, menyambut nasabah dengan berdiri dan keluar dari meja, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Variable SOP buka rekening bagian *customer service* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam SOP buka rekening bagian *customer service* tidak boleh melebihi durasi waktu yang ditentukan yaitu 30 menit atau maksimal 30 menit. Beberapa nasabah merasa durasi pembukaan rekening terlalu panjang, hal ini dikarenakan karyawan Bank Mandiri terkadang bertele-tele dalam menyampaikan informasi. Beberapa nasabah menginginkan pembukaan rekening yang cepat dan praktis tanpa adanya penawaran produk lain (*cross-selling*).
5. Variable SOP fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, fasilitas yang baik dan memadai seperti toilet Bank Mandiri bersih dan rapi, area parkir serta gedung Bank Mandiri bersih dan nyaman, tersedia banyak kursi untuk menunggu antrean di Bank Mandiri, terdapat nomer antrean untuk *customer service* di Bank Mandiri, tempat sampah di Bank Mandiri tersedia dalam jumlah yang memadai, terdapat brosur produk dan alat tulis di Bank Mandiri, serta terdapat mesin hitung uang yang memadai di Bank Mandiri, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.
6. Secara keseluruhan karyawan Bank Mandiri telah mengimplementasikan semua SOP dengan cukup baik. Hal ini dapat dinilai sebagai sebuah

kedisiplinan yang telah cukup berhasil di laksanakan karyawan Bank Mandiri.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, maka saran terhadap perusahaan adalah:

1. Dari hasil analisis deskriptif, SOP penampilan bagian *customer service* yang merupakan variable SOP yang paling tinggi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Disarankan bagi perusahaan untuk mempertahankan variable SOP penampilan bagian *customer service*. Karena dalam penelitian ini nasabah terpengaruh oleh SOP penampilan, maka perusahaan perlu mempertahankan SOP penampilan karyawan tersebut seperti penampilan yang rapi dan bersih, pemakaian *nametag* yang benar, menggunakan sepatu berwarna hitam, menggunakan seragam sesuai ketentuan, dan selalu menjaga kewangian badan.
2. Dari hasil analisis deskriptif, SOP buka rekening bagian *customer service* yang merupakan variable SOP yang paling rendah dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Disarankan bagi perusahaan untuk meningkatkan variable SOP buka rekening bagian *customer service*. Karena dalam penelitian ini nasabah terpengaruh oleh SOP buka rekening, maka perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memverifikasi dan mengecek dokumen persyaratan, menjelaskan informasi mengenai ketentuan produk, melakukan *cross-selling*, mengedukasi nasabah terkait transaksi yang dibutuhkan, memastikan kebutuhan nasabah telah dipenuhi, serta durasi transaksi buka rekening tidak lebih dari 30 menit.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. (2009). "Mandiri Raih Award Pelayanan Prima," *Kabar Bisnis*, tersedia di <https://www.kabarbisnis.com/read/283264/mandiri-raih-award-pelayanan-prima>, diakses pada 28 Oktober 2019.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Bhattacharya, Joymalya (2015), "*Panduan Untuk Mempersiapkan Standar Operasional Prosedur*"
- Bisnis, Lentera. (2017), "Pengertian Kualitas Pelayanan", "Lentera Bisnis, tersedia di <https://www.lenterabisnis.com/pengertian-kualitas-pelayanan>, diakses pada 15 Oktober 2019.
- Collier, D.A., *Service Management: Operating Decisions*. Englewood Cliffs, New Jersey USA: Prentice-Hall, Inc., 1987.
- Cooper, D.R. and Schindler, P.S. (2014), *Business Research Method*, 12<sup>th</sup> edition, New York: McGraw-Hill.
- Fitriya, F. (2018), "Pengertian Bank, Jenis, dan Fungsinya Untuk Masyarakat", "Cermati, tersedia di <https://www.cermati.com/artikel/pengertian-bank-jenis-dan-fungsinya-untuk-masyarakat>, diakses pada 16 Oktober 2019.
- Goetsch, D.L and S. Davis, *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity*,

*Competitiveness*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall International, Inc., 1994.

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

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

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

Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. BPFE, Yogyakarta.

Harris, Edbert & Hongdiyanto, Charly. 2016. *Pembuatan SOP dalam Cleaning Service Perumaha*.

Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana

Heizer, Jay & Barry Render. 2005. *Operations and Management (Manajemen Operasi)*, Edisi Tujuh. Jakarta: Salemba Empat

Heizer, Jay & Barry Render. 2008. *Manajemen Operasi (Buku 1 Edisi 9)*. Salemba Empat, Jakarta.

Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. PT Grasindo, Jakarta.

Hidayatullah, Arsito. 2019. "Bank Mandiri kembali raih penghargaan Best Domestic Private Bank", Suara, tersedia di <https://www.suara.com/bisnis/2019/02/22/215345/bank-mandiri-kembali-raih-penghargaan-best-domestic-private-bank>, diakses pada 11 Januari 2020.

Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.

Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.

Laucereno, Sylke Febrina. (2018), "Masuk 20 Besar Perusahaan Terbaik Dunia", Finance detik, tersedia di <https://finance.detik.com/moneter/d-4270577/masuk-20-besar-perusahaan-terbaik-dunia-ini-kata-bos-bank-mandiri>, diakses pada 10 Oktober 2019.

Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.

Moenir, A.S. (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

Riadi, Muchlisin. (2016), "Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP", "Kajian Pustaka, tersedia di <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>, diakses pada 16 Oktober 2019.

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan

- Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2008. *Metedologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setiawan, Parta. (2019), “Pengertian Bank Menurut Para Ahli”, “Guru Pendidikan, tersedia di <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-bank-menurut-para-ahli/> , diakses pada 16 Oktober 2019.
- Suryana, Yana. 2016. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya*.
- Tanjung, Yenni Octavia. 2018. *Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Sumatera Utara*.  
[www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), diakses pada 10 Oktober 2019.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi FE UII Yogyakarta, 1996.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi FE UII Yogyakarta, 2001.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int’l Edition, New York, 2003, p.162.

## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

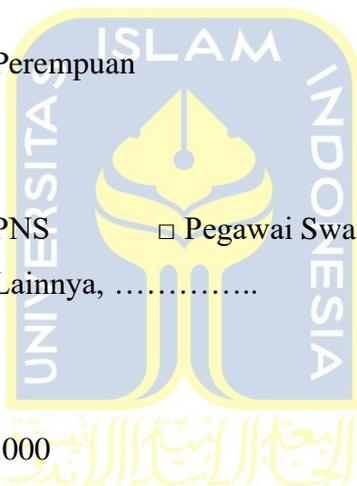
### KUESIONER

#### Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Bagian *Customer Service* Buka Rekening Pada Perusahaan Bank Mandiri

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

#### Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :
  - Laki-Laki
  - Perempuan
- Umur Responden :
- Pekerjaan :
  - Mahasiswa/Pelajar
  - PNS
  - Pegawai Swasta
  - Wirausaha
  - Lainnya, .....
- Pendapatan per bulan :
  - <Rp 1.000.000
  - Rp 1.000.000 – Rp. 2.000.000
  - Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
  - Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
  - Rp. 4.001.000 – Rp. 5.000.000
  - >Rp. 5.000.000



#### Petunjuk dan Kriteria Penilaian:

Pernyataan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4

3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berilah tanda centang [√] pada jawaban yang saudara pilih

A. Penampilan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Penampilan karyawan Bank Mandiri bersih dan rapi					
2.	Karyawan Bank Mandiri menggunakan seragam sesuai ketentuan					
3.	Karyawan Bank Mandiri mengenakan <i>nametag</i> yang jelas dan benar					
4.	Karyawan Bank Mandiri tidak bau mulut dan harum					
5.	Karyawan Bank Mandiri menggunakan sepatu berwarna hitam					

B. Pelayanan Secara Umum

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Bank Mandiri berbicara dengan sopan dan ramah					
2.	Karyawan Bank Mandiri fokus pada transaksi nasabah yang dilayani					
3.	Karyawan Bank Mandiri memahami dan mendengarkan kebutuhan nasabah					
4.	Karyawan Bank Mandiri menggunakan bahasa yang mudah difahami					
5.	Karyawan Bank Mandiri menyebut nama nasabah saat berinteraksi					

### C. Sikap

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Bank Mandiri ketika menyambut nasabah berdiri dan keluar dari meja					
2.	Karyawan Bank Mandiri berjabat tangan dan memperkenalkan diri					
3.	Karyawan Bank Mandiri mempersilahkan duduk jika ada yang akan bertransaksi					
4.	Karyawan Bank Mandiri izin saat meninggalkan nasabah					
5.	Karyawan Bank Mandiri mengucapkan terimakasih					

### D. Buka Rekening

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Bank Mandiri memverifikasi dan mengecek dokumen persyaratan					
2.	Karyawan Bank Mandiri menjelaskan informasi mengenai ketentuan produk, syarat, fitur, dan pilihan layanan					
3.	Karyawan Bank Mandiri melakukan <i>cross-selling</i> dengan kebutuhan nasabah					
4.	Karyawan Bank Mandiri mengedukasi terkait PIN, layanan e-banking, dll kepada nasabah					
5.	Karyawan Bank Mandiri memastikan kebutuhan nasabah telah dipenuhi					
6.	Durasi transaksi buka rekening maksimal selama 30 menit					

### E. Fasilitas

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Area parkir dan gedung Bank Mandiri bersih dan nyaman					
2.	Toilet Bank Mandiri bersih dan rapi					

3.	Tersedia banyak kursi untuk menunggu antrean di Bank Mandiri					
4.	Terdapat nomer antrean untuk <i>customer service</i> di Bank Mandiri					
5.	Tempat sampah di Bank Mandiri tersedia dalam jumlah yang memadai					
6.	Terdapat brosur produk dan alat tulis di Bank Mandiri					
7.	Terdapat mesin hitung uang yang memadai di Bank Mandiri					

#### F. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Implementasi SOP penampilan bagian <i>customer service</i> sudah sesuai					
2.	Implementasi SOP pelayanan secara umum bagian <i>customer service</i> sudah sesuai					
3.	Implementasi SOP sikap bagian <i>customer service</i> sudah sesuai					
4.	Implementasi SOP buka rekening bagian <i>customer service</i> sudah sesuai					
5.	Implementasi SOP fasilitas sudah baik					

## Lampiran 2

### Hasil perhitungan kuesioner

respon den	X1. 1	X1. .2	X1. .3	X1. .4	X1. .5	X2. .1	X2. .2	X2. .3	X2. .4	X2. .5	X3. .1	X3. .2	X3. .3	X3. .4	X3. .5	X4. .1	X4. .2	X4. .3	X4. .4	X4. .5	X4. .6	X5. .1	X5. .2	X5. .3	X5. .4	X5. .5	X5. .6	X5. .7	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
9	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
13	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	
17	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	

23	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
26	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
32	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4		
40	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	3		
43	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
45	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4		
46	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	

50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
51	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4			
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
53	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3			
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
55	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
56	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
58	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
60	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
61	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
64	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
65	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
66	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4		
67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5



### Lampiran 3

#### Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.680**	.618**	.609**	.583**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.680**	1	.563**	.523**	.587**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.618**	.563**	1	.635**	.514**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.609**	.523**	.635**	1	.492**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.583**	.587**	.514**	.492**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX1	Pearson Correlation	.833**	.803**	.812**	.809**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.167	.333**	.004	.190	.553**
	Sig. (2-tailed)		.096	.001	.966	.058	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.167	1	.081	.144	.187	.572**
	Sig. (2-tailed)	.096		.425	.152	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.333**	.081	1	.150	.202*	.581**
	Sig. (2-tailed)	.001	.425		.137	.043	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.004	.144	.150	1	.170	.515**
	Sig. (2-tailed)	.966	.152	.137		.090	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.190	.187	.202*	.170	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.058	.062	.043	.090		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX2	Pearson Correlation	.553**	.572**	.581**	.515**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.607**	.482**	.576**	.310**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.607**	1	.530**	.661**	.525**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.482**	.530**	1	.535**	.457**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.576**	.661**	.535**	1	.537**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.310**	.525**	.457**	.537**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALX3	Pearson Correlation	.810**	.859**	.738**	.840**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	TOTALX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.106	.453**	.233*	.222*	.195	.594**
	Sig. (2-tailed)		.294	.000	.020	.027	.052	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.106	1	.148	.341**	.209*	.243*	.557**
	Sig. (2-tailed)	.294		.141	.001	.037	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.453**	.148	1	.145	.241*	.246*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.141		.150	.016	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.233*	.341**	.145	1	.218*	.177	.580**
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.150		.029	.078	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.222*	.209*	.241*	.218*	1	.236*	.580**
	Sig. (2-tailed)	.027	.037	.016	.029		.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.6	Pearson Correlation	.195	.243*	.246*	.177	.236*	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.052	.015	.014	.078	.018		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX4	Pearson Correlation	.594**	.557**	.624**	.580**	.580**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

**Correlations**

	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	TOTALX5
X5.1 Pearson Correlation	1	.734**	.772**	.498**	.581**	.532**	.481**	.842**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.2 Pearson Correlation	.734**	1	.577**	.537**	.696**	.533**	.490**	.827**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.3 Pearson Correlation	.772**	.577**	1	.521**	.572**	.557**	.531**	.823**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.4 Pearson Correlation	.498**	.537**	.521**	1	.567**	.724**	.634**	.762**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.5 Pearson Correlation	.581**	.696**	.572**	.567**	1	.590**	.572**	.816**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.6 Pearson Correlation	.532**	.533**	.557**	.724**	.590**	1	.659**	.792**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.7 Pearson Correlation	.481**	.490**	.531**	.634**	.572**	.659**	1	.758**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTA Pearson Correlation LX5	.842**	.827**	.823**	.762**	.816**	.792**	.758**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.698**	.661**	.740**	.792**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.698**	1	.627**	.780**	.640**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.661**	.627**	1	.681**	.588**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.740**	.780**	.681**	1	.723**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.792**	.640**	.588**	.723**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.890**	.866**	.821**	.907**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 4

### Uji Reliabilitas

#### X1

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.858	.874	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.73	.446	100
X1.2	4.73	.489	100
X1.3	4.71	.556	100
X1.4	4.61	.650	100
X1.5	4.45	.744	100

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.646	4.450	4.730	.280	1.063	.014	5
Item Variances	.345	.199	.553	.354	2.778	.021	5
Inter-Item Covariances	.188	.149	.238	.089	1.601	.001	5
Inter-Item Correlations	.580	.492	.680	.188	1.382	.003	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18.50	3.949	.758	.593	.819
X1.2	18.50	3.889	.706	.536	.825
X1.3	18.52	3.686	.701	.514	.822
X1.4	18.62	3.450	.671	.489	.831
X1.5	18.78	3.224	.642	.432	.850

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.23	5.492	2.344	5

X2

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.689	.693	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.71	.478	100
X2.2	4.57	.573	100
X2.3	4.68	.490	100
X2.4	4.59	.534	100
X2.5	4.50	.611	100

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.610	4.500	4.710	.210	1.047	.007	5
Item Variances	.291	.228	.374	.146	1.638	.004	5
Inter-Item Covariances	.047	.001	.078	.077	70.182	.000	5
Inter-Item Correlations	.163	.004	.333	.329	76.445	.007	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18.34	1.802	.281	.148	.426
X2.2	18.48	1.707	.238	.067	.453
X2.3	18.37	1.751	.309	.147	.408
X2.4	18.46	1.827	.194	.062	.479
X2.5	18.55	1.543	.313	.098	.399

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.05	2.391	1.546	5

**X3**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.834	.845	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.07	.924	100
X3.2	4.40	.778	100
X3.3	4.51	.577	100
X3.4	4.37	.691	100
X3.5	4.73	.489	100

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.416	4.070	4.730	.660	1.162	.057	5
Item Variances	.502	.239	.854	.614	3.564	.058	5
Inter-Item Covariances	.252	.129	.436	.307	3.383	.010	5
Inter-Item Correlations	.522	.310	.661	.350	2.129	.008	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18.01	4.293	.628	.450	.819
X3.2	17.68	4.482	.746	.563	.767
X3.3	17.57	5.541	.616	.385	.809
X3.4	17.71	4.834	.736	.550	.773
X3.5	17.35	6.008	.543	.373	.829

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.08	7.549	2.748	5

X4

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.633	.639	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	4.45	.592	100
X4.2	4.36	.612	100
X4.3	4.33	.682	100
X4.4	4.29	.656	100
X4.5	4.42	.622	100
X4.6	4.19	.825	100

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.340	4.190	4.450	.260	1.062	.009	6
Item Variances	.448	.351	.681	.330	1.939	.015	6
Inter-Item Covariances	.100	.038	.183	.145	4.776	.001	6
Inter-Item Correlations	.228	.106	.453	.348	4.281	.007	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	21.59	4.366	.395	.245	.580
X4.2	21.68	4.442	.341	.165	.599
X4.3	21.71	4.127	.398	.247	.577
X4.4	21.75	4.311	.350	.170	.595
X4.5	21.62	4.359	.365	.133	.590
X4.6	21.85	3.866	.354	.133	.601

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.04	5.695	2.386	6

X5

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.909	7

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	4.39	.827	100
X5.2	4.32	.790	100
X5.3	4.32	.815	100
X5.4	4.66	.497	100
X5.5	4.42	.727	100
X5.6	4.55	.609	100
X5.7	4.61	.665	100

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.467	4.320	4.660	.340	1.079	.019	7
Item Variances	.509	.247	.685	.438	2.774	.027	7
Inter-Item Covariances	.292	.205	.520	.316	2.543	.008	7
Inter-Item Correlations	.588	.481	.772	.291	1.604	.007	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	26.88	10.975	.762	.722	.885
X5.2	26.95	11.260	.745	.660	.887
X5.3	26.95	11.159	.737	.648	.888
X5.4	26.61	13.069	.701	.591	.896
X5.5	26.85	11.644	.738	.586	.887
X5.6	26.72	12.365	.723	.622	.890
X5.7	26.66	12.267	.671	.527	.895

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.27	15.835	3.979	7

Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.919	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.61	.530	100
Y2	4.57	.607	100
Y3	4.45	.592	100
Y4	4.48	.611	100
Y5	4.56	.574	100

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.534	4.450	4.610	.160	1.036	.004	5
Item Variances	.341	.281	.373	.093	1.330	.001	5
Inter-Item Covariances	.235	.200	.289	.089	1.446	.001	5
Inter-Item Correlations	.693	.588	.792	.204	1.346	.004	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18.06	4.299	.831	.718	.892
Y2	18.10	4.111	.782	.646	.900
Y3	18.22	4.295	.717	.527	.913
Y4	18.19	3.974	.845	.725	.887
Y5	18.11	4.240	.776	.669	.901

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.67	6.405	2.531	5

## Lampiran 5

### Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinan

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	22.67	2.531	100
X1	23.23	2.344	100
X2	23.05	1.546	100
X3	22.08	2.748	100
X4	26.04	2.386	100
X5	31.27	3.979	100

**Correlations**

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.667	.528	.588	.572	.794
	X1	.667	1.000	.655	.600	.654	.598
	X2	.528	.655	1.000	.567	.481	.526
	X3	.588	.600	.567	1.000	.619	.486
	X4	.572	.654	.481	.619	1.000	.525
	X5	.794	.598	.526	.486	.525	1.000
Sig. (1-tailed)	Y		.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000		.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000		.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000		.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000		.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	
N	Y	100	100	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100	100	100
	X4	100	100	100	100	100	100
	X5	100	100	100	100	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X4, X3, X2, X1 <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.842 <sup>a</sup>	.709	.694	1.401	.709	45.815	5	94	.000

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.614	5	89.923	45.815	.000 <sup>a</sup>
	Residual	184.496	94	1.963		
	Total	634.110	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.487	2.244		1.108	.271
	X1	.231	.097	.214	2.390	.019
	X2	-.055	.128	-.034	-.429	.669
	X3	.161	.072	.174	2.230	.028
	X4	.038	.085	.036	.446	.657
	X5	.369	.046	.581	7.956	.000

a. Dependent Variable: Y

